



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FERNANDO PATRICIO YAMBAY MACANCELA

MODELO DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO CULTURAL EN EL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO

**Trabajo de Titulación modalidad Proyecto de Investigación y Desarrollo, presentado
ante el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la ESPOCH, como requisito
parcial para la obtención del grado de:**

MAGISTER EN TURISMO SOSTENIBLE Y DESARROLLO LOCAL

Riobamba - Ecuador

Mayo 2017

CERTIFICACIÓN:

El Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de investigación y Desarrollo, titulado: “Modelo de Gestión para el Desarrollo del Turismo Cultural en el Centro Histórico de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo” de responsabilidad del Sr. Fernando Patricio Yambay Macancela, ha sido prolijamente revisado, quedando autorizada su presentación.

TRIBUNAL DE TESIS:

Ing. Wilson Zuñiga Vinuesa; M.Sc.
PRESIDENTE

Ing. Omar Patricio Flor Mora; M.Sc.
DIRECTOR

Ing. Eulalia Hurtado Moreno; M.Sc.
MIEMBRO

Ing. Christiam Aguirre Merino; M.Sc.
MIEMBRO

Riobamba, Mayo 2017

DERECHOS INTELECTUALES

Yo, Fernando Patricio Yambay Macancela declaro que soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en el **Trabajo de Titulación modalidad Proyecto de Investigación y Desarrollo**, y que el patrimonio intelectual del mismo pertenece exclusivamente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

.....

FIRMA

C.I. 060273254-7

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Fernando Patricio Yambay Macancela, declaro que el presente **Trabajo de Titulación modalidad Proyecto de Investigación y Desarrollo**, es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este proyecto de investigación de maestría.

Riobamba, Abril del 2017

.....

Fernando Patricio Yambay Macancela

FIRMA

060273254-7

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a las personas que conforman la Dirección de Gestión de Turismo del GADM-R, a mis maestros que formaron parte de mi vida estudiantil, que aportaron con sus conocimientos para poder cumplir una etapa de mi vida y a mis queridos amigos de maestría.

También dedico a toda mi familia y de manera especial a mi querida esposa e hijas, quienes han sido el apoyo constante durante todo el proceso de estudio.

Fernando

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primero a Dios, a los miembros del tribunal de tesis y mi más sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por darme la oportunidad de obtener una profesión y ser una ayuda para la sociedad.

También al Instituto de Posgrado y Educación Continua, a la Dirección de Gestión de Turismo del GADM-R y a mi familia por su apoyo y comprensión.

Fernando

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas
CERTIFICACIÓN:	ii
DERECHOS INTELECTUALES	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
CAPITULO I	
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Problema de investigación.....	2
1.1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Formulación del problema	3
1.3 Justificación de la investigación.....	3
1.4 Objetivos	4
1.4.1 Objetivo general	4
1.4.2 Objetivos específicos	4
1.5 Hipótesis	4
1.5.1 Variable dependiente	5
1.5.2 Variable independiente	5

CAPÍTULO II

2.	MARCO DE REFERENCIA.....	6
2.1	Historia del arte	6
2.1.1	<i>Turismo en el Ecuador</i>	6
2.1.1.1	<i>Qué es turismo cultural</i>.....	7
2.1.1.2	<i>Turismo cultural en la ciudad de Riobamba</i>	8
2.1.2	<i>Patrimonio cultural</i>.....	9
2.1.2.1	<i>Patrimonio material</i>.....	10
2.1.2.2	<i>Bienes inmuebles</i>.....	10
2.1.3	<i>Centro histórico</i>	11
2.1.4	<i>Qué es un modelo de gestión</i>	14
2.1.5	<i>Qué es gestión</i>	15
2.1.5.1	<i>Gestión por procesos</i>	15
2.1.5.2	<i>Procesos clave</i>	16
2.1.5.3	<i>Mapa de procesos</i>	17
2.1.5.4	<i>Gestión por resultados</i>.....	17
2.1.5.5	<i>Características de la gestión por resultados</i>	18
2.1.5.6	<i>Aspectos comparativos de la gestión por procesos y la gestión por resultados</i>....	19

CAPÍTULO III

3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	20
3.1	Método	20
3.2	Fuentes	21
3.3	Población y muestra.....	22
3.3.1	<i>Población turistas</i>.....	22
3.3.1.1	<i>Muestra turistas</i>	22

3.3.2	<i>Población prestadores de servicios turísticos</i>	23
3.3.2.1	<i>Muestra prestadores de servicios turísticos</i>	23

CAPÍTULO IV

4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	24
4.1	Situación actual centro histórico de Riobamba, oferta turística	24
4.1.1	<i>Clasificación de los atractivos turísticos del centro histórico</i>	24
4.1.1.1	<i>Categoría</i>	24
4.1.1.2	<i>Tipo</i>	24
4.1.1.3	<i>Subtipo</i>	25
4.1.2	<i>Características</i>	26
4.1.2.1	<i>Usos actuales</i>	26
4.1.2.2	<i>Usos potenciales</i>	27
4.1.2.3	<i>Difusión</i>	27
4.1.2.4	<i>Estado de conservación</i>	27
4.1.2.5	<i>Entorno</i>	27
4.1.2.6	<i>Infraestructura vial y de acceso</i>	28
4.1.2.7	<i>Facilidades y planta turística</i>	28
4.1.2.8	<i>Infraestructura básica</i>	28
4.1.2.9	<i>Evaluación y jerarquización de atractivos turísticos</i>	28
4.1.2.10	<i>Aspectos generales</i>	30
4.1.3	<i>Viviendas patrimoniales en el centro histórico</i>	31
4.1.3.1	<i>Tipología</i>	32
4.1.3.2	<i>Uso original</i>	32
4.1.3.3	<i>Estado de conservación</i>	32
4.1.3.4	<i>Valoración y grado de protección</i>	33

4.1.3.5	<i>Valor histórico-testimonial-simbólico</i>	33
4.1.4	<i>Conjuntos urbanos patrimoniales en el centro histórico</i>	33
4.1.5	<i>Prestadores de servicios turísticos en el centro histórico de Riobamba.....</i>	34
4.2	Necesidades y expectativas del turista y prestadores de servicios turísticos ..	35
4.3	Gestión de la Dirección de Turismo en el centro histórico de Riobamba.....	37
4.4	Propuesta de un modelo de gestión	41
4.4.1	<i>Generalidades</i>	41
4.4.2	<i>Importancia del modelo de gestión en el centro histórico Riobamba</i>	43
4.4.2.1	<i>Para el sector turismo.....</i>	43
4.4.2.2	<i>Para la economía.....</i>	43
4.4.2.3	<i>Para la zona.....</i>	43
4.4.2.4	<i>Para los turistas.....</i>	44
4.4.3	<i>Modelo de gestión por procesos propuesto</i>	44
4.4.3.1	<i>Formar Unidades de Gestión</i>	47
4.4.3.2	<i>Objetivo.....</i>	47
4.4.3.3	<i>Estructura de la mesa de turismo</i>	47
4.4.3.4	<i>Estructura externa</i>	48
4.4.3.5	<i>Estructura interna.....</i>	49
4.4.3.6	<i>Definir la misión y visión.....</i>	50
4.4.3.7	<i>Identificar grupos de interés.....</i>	50
4.4.3.8	<i>Identificación de necesidades y expectativas.....</i>	50
4.4.3.9	<i>Identificación de los procesos.....</i>	51
4.4.3.10	<i>Elaboración del mapa de procesos.....</i>	53
4.4.3.11	<i>Elaboración de procesos</i>	54
	CONCLUSIONES	59

RECOMENDACIONES	60
------------------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-3	Establecimientos prestadores de servicios turísticos en el centro histórico de Riobamba.....	23
Tabla 1-4	Bienes inmuebles y conjuntos urbanos del centro histórico de Riobamba.....	31
Tabla 2-4	Resultados de la encuesta a turistas.....	35
Tabla 3-4	Resultados de la encuesta a prestadores de servicios turísticos.....	36
Tabla 4-4	Plan Operativo Anual 2016 de la Dirección de Turismo de Riobamba.....	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-2	Estructura del mapa de procesos.....	17
Figura 1-4	Variables de evaluación de atractivos turísticos.....	29
Figura 2-4	Nudos críticos o necesidades apremiantes en el centro histórico de Riobamba.....	40
Figura 3-4	Diagrama de flujo de identificación y diseño de procesos.....	46

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue proponer un Modelo de Gestión para el Desarrollo del Turismo Cultural en el centro histórico de la ciudad de Riobamba y la conservación del patrimonio cultural inmueble. Turísticamente el cantón Riobamba constituye un lugar de paso para los turistas, a pesar de que la ciudad guarda una rica historia, arquitectura, monumentos y edificaciones que generan un escenario que invita al conocimiento y desarrollo de la actividad cultural. A través de entrevistas a gestores culturales y observación directa, se analizó el inventario de atractivos turísticos de la parte urbana de la ciudad de Riobamba, catastro de prestadores de servicios turísticos, inventario de bienes patrimoniales viviendas, Plan Operativo Anual de la Dirección de Turismo, Plan de Turismo de Chimborazo, Plan Estratégico Quito Turismo y Modelo de Gestión de la Dirección de Turismo del Guayas y Loja. Los resultados fueron, 28 atractivos con potencial turístico, escasos servicios adecuados de salud, baños públicos, seguridad e información, patrimonio cultural inmueble deteriorado y poco desarrollo turístico en el centro histórico ya que no se cuenta con un modelo de gestión, por lo que se concluyó con la elaboración de un modelo de gestión por procesos, en donde se establecieron los responsables de la gestión y el conjunto de actividades para el cumplimiento de objetivos, se recomienda su implementación.

PALABRAS CLAVES: <ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA>, <TURISMO CULTURAL>, <MODELO DE GESTIÓN>, <GESTIÓN POR PROCESOS>, <PATRIMONIO CULTURAL>, <CENTRO HISTÓRICO>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>.

ABSTRACT

The objective of the research was to propose a Management Model for the Development of Cultural Tourism in the historical center of Riobamba city and the conservation of the cultural property heritage. Touristically, the canton Riobamba constitutes a place of passage for tourists, despite the fact that the city has a rich history, architecture, monuments and buildings that generate a scenario that invites the knowledge and development of cultural activity. Through interviews with cultural managers and direct observation, the inventory of tourist attractions of the urban part of the city of Riobamba, was analyzed, catalog of tourism service providers, inventory of heritage assets housing, Annual Operation Plan for Tourism Management, Tourism Plan of Chimborazo, Strategic Plan Quito Tourism and Management Model of Guayas and Loja Tourism Directorate. The results were, 28 attractions with tourist potential, few adequate health services, public baths, security and information, impaired cultural heritage and little tourist development in the historic center since there is no management model available, so it concluded with the elaboration of a model of management by processes, where they were established those responsible for the management and the set of activities for the fulfillment of objectives, its implementation is recommended.

KEYWORDS: <TOURISM ADMINISTRATION>, <CULTURAL TOURISM>, <MANAGEMENT MODEL>, <PROCESS MANAGEMENT>, <CULTURAL HERITAGE>, <HISTORIC CENTER> <RIOBAMBA (CANTON)>.

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN

Ecuador es uno de los países con mayor biodiversidad por km² en el mundo, con varios pisos ecológicos, climas y microclimas, que van desde las nieves eternas del Chimborazo hasta el nivel del mar. La biodiversidad también se manifiesta en los grupos humanos que habitan el Ecuador. El país tiene dos ciudades que han sido declaradas por la UNESCO como Patrimonios Culturales de la Humanidad (Quito y Cuenca).

En el año 2015 los turistas extranjeros que más visitaron el Ecuador, provinieron de Colombia 23,64%, Estados Unidos 16,66% y Perú 11,27% que al 31 de diciembre del mencionado año alcanzaría un total de 1.560.429 turistas extranjeros. Los ingresos económicos por turismo se estima en 1.691,2 millones de dólares en 2015, lo que representaría un crecimiento promedio anual del 13%” ocupando el tercer lugar en generación de ingresos económicos al país.

La provincia de Chimborazo es una de las 24 provincias que conforman la República del Ecuador situada al centro sur del país, en la zona geográfica conocida como región interandina. Su capital administrativa es la ciudad de Riobamba, la cual además es su urbe más grande y poblada.

Riobamba es una ciudad del Ecuador, conocida como: “Cuna de la Nacionalidad Ecuatoriana”, “Sultana de los Andes”, “Ciudad Bonita”, “Ciudad de las Primicias”, “Corazón de la Patria”. Se encuentra ubicada en el centro geográfico del país,

en la cordillera de los Andes, a 2.754 msnm en el centro de la hoya de Chambo, rodeada de varios volcanes como el Chimborazo, el Tungurahua, el Altar y el Carihuairazo.

El paisaje de sus parques y calles, junto con edificios y monumentos, hacen de Riobamba una ciudad llena de historia y tradición, que guarda celosamente su legado histórico. Riobamba levantó una preciosa arquitectura, especialmente en el último tercio del siglo XIX y en la primera mitad del siglo XX, con lindas casas y bellos templos y edificios públicos, que la singularizan como una de las ciudades más patrimoniales de Ecuador, que pueden ser un potencial para el desarrollo del turismo cultural en la zona.

Debido a las pocas acciones que se toma para desarrollar el turismo cultural en esta zona, lamentablemente los atractivos turísticos catalogados como patrimonio cultural inmueble de la ciudad, se están deteriorando, lo que indica que no se da el valor cultural e histórico por parte de autoridades y los ciudadanos a este lugar. Por lo mencionado anteriormente se propone en el trabajo de investigación varias acciones para el desarrollo del turismo cultural en el centro histórico de la ciudad de Riobamba y la conservación del patrimonio cultural inmueble.

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Planteamiento del problema

El Centro Histórico de la ciudad de Riobamba cuenta con varios lugares declarados iconos de la cultura riobambeña, como son sus parques, plazas, iglesias, edificios, museos, viviendas y conjuntos urbanos catalogados como patrimonio cultural inmueble de la ciudad, que guardan un estilo arquitectónico europeo de los años 1990, considerados como un potencial para el desarrollo del turismo cultural.

Sin embargo en la actualidad es escaso el desarrollo del turismo en esta zona, esto se debe a la poca gestión, valor o importancia cultural e histórica que las autoridades y ciudadanos le han dado a este lugar, esto se puede observar cuando al visitar el lugar, los atractivos turísticos se encuentran deteriorados y en algunos casos cerrados al público, sus calles y aceras destruidas, las paredes de los atractivos con grafitis, publicidad de los establecimientos públicos y privados no acorde con el lugar, escasos servicios adecuados de salud, baños públicos e información turística, conllevando esto a que la cultura, historia e identidad de los riobambeños se pierda y por ende exista poca afluencia de turistas al lugar.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo integrar un modelo de gestión para el desarrollo del turismo cultural en el Centro Histórico de la ciudad de Riobamba?

1.3 Justificación de la investigación

El centro histórico de Riobamba cuenta con atractivos turísticos catalogados por el INPC como patrimonio cultural inmueble de la ciudad que es parte de la cultura e historia de los riobambeños, en donde se han desarrollado a través del tiempo eventos de carácter cultural.

Debido a la poca gestión que se realiza en el centro histórico de la ciudad de Riobamba, no ha permitido que se desarrolle el turismo cultural en esta zona, por tal razón la presente investigación plantea un modelo de gestión para el desarrollo del turismo cultural mediante la realización de un conjunto de acciones que permita el fomento del turismo cultural y la conservación del patrimonio cultural inmueble.

1.4 Objetivos

1.4.1 *Objetivo general*

Proponer un Modelo de Gestión para el Desarrollo del Turismo Cultural en el centro histórico de la ciudad de Riobamba y la conservación del patrimonio cultural inmueble.

1.4.2 *Objetivos específicos*

-)] Analizar la situación actual del centro histórico de la ciudad de Riobamba, en cuanto a la oferta turística.
-)] Determinar las necesidades y expectativas del turista y prestadores de servicios turísticos.
-)] Analizar la gestión que realiza la Dirección de Turismo, para el desarrollo del turismo cultural en el centro histórico de Riobamba y la conservación del patrimonio cultural inmueble.
-)] Elaborar la propuesta de un modelo de gestión para el desarrollo del turismo cultural en el centro histórico de la ciudad de Riobamba y la conservación del patrimonio cultural inmueble.

1.5 Hipótesis

El Modelo de Gestión Turística permite el desarrollo del turismo cultural en el centro histórico de la ciudad de Riobamba y conservación del patrimonio cultural inmueble

1.5.1 *Variable dependiente*

Desarrollo del turismo cultural y conservación del patrimonio cultural inmueble

1.5.2 *Variable independiente*

Modelo de gestión

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 Historia del arte

2.1.1 *Turismo en el Ecuador*

“Ecuador es el país más pequeño de la región andina y del continente. Pese a medir -por citar solo un ejemplo- menos que la mitad de España, es uno de los países de mayor diversidad por km² en el mundo, con varios pisos ecológicos, climas y microclimas” (Borrero, 2008, p.5).

“La diversidad también se manifiesta en los grupos humanos que habitan el Ecuador: mestizos, blancos, negros y más de 25 grupos indígenas conviven a lo largo del territorio ecuatoriano. Ecuador tiene dos ciudades que han sido declaradas por la UNESCO como Patrimonios Culturales de la Humanidad (Quito y Cuenca)” (Ibídem).

“Los turistas extranjeros que más visitaron el país en el año 2015 provienen de Colombia 23,64%, Estados Unidos 16,66% y Perú 11,27%, entre otros, que al 31 de diciembre del mencionado año alcanzaría un total de 1.560.429 turistas extranjeros” (MINTUR, 2015).

“El promedio de gasto de los turistas extranjeros se estima alrededor de USD. 1.200. En este año se registra un saldo positivo en la balanza turística estimado en USD. 650 millones, a diferencia del 2007 que mantenía un déficit de balanza turística de USD. 106,7

millones. Los ingresos económicos por turismo han pasado de 492.2 millones de dólares en 2007 a un estimado de 1.691,2 millones de dólares en 2015, lo que representaría un crecimiento promedio anual del 13% ocupando el tercer lugar en generación de ingresos económicos al país” (Ibídem).

“El turismo como industria es un sector en crecimiento cada vez más presente en la economía internacional. Para muchos países constituye una de sus actividades fundamentales, generadora de ingresos, empleo y desarrollo. Por sus características tiene un importante impacto en el resto de los sectores económicos, ya que en muchas ocasiones es la actividad que proporciona mayor número de divisas al país” (Fonseca, 2007, p.1).

“A partir de la última década del siglo xx, la actividad turística inicio un extraordinario desarrollo a escala mundial. Cada vez más, las personas que viven en un lugar desean conocer las costumbres y cultura de otras zonas del mundo” (Ibídem).

2.1.1.1 *Qué es turismo cultural*

“Entendemos por turismo cultural los desplazamientos motivados para conocer manifestaciones artísticas, culturales, arqueológicas, monumentales y en general cualquier inquietud humana que ayude al enriquecimiento cultural” (Vilema, 2003, p.229).

“Se llama turismo cultural a los viajes que se realizan con el fin de disfrutar y conocer aquellos lugares donde el arte y la cultura se manifiestan notoriamente y por encima de otros recursos turísticos” (Quesada, 2010, p.96).

“Quien viaja por motivaciones culturales tiene el interés de conocer, disfrutar o estudiar rasgos específicos o combinados (historia, arqueología, arquitectura, religión, filosofía, política, etnología, folclore) de un pueblo, país o región en especial” (Ibídem).

“Se trata del turismo que se práctica en los núcleos urbanos que presentan un alto número de recursos culturales que por su singularidad y valor son capaces de atraer a los turistas y provocar que éstos estén motivados en conocer el patrimonio cultural de la ciudad” (López, 2008, p.29).

2.1.1.2 Turismo cultural en la ciudad de Riobamba

“El cantón Riobamba, capital de la provincia de Chimborazo, se encuentra ubicado en la región sierra centro del Ecuador, situado a una altitud de 2.754 metros sobre el nivel del mar, a 1° 41’ 46” de latitud sur y a 0° 3’ 36” de longitud occidental” (Plan Estratégico de Desarrollo Cantonal Riobamba 2020, 2005, p.18).

“La cultura tenía varias expresiones y representantes de las letras, música, artes plásticas, periodismo e historia. Posteriormente la incorporación de estereotipos ajenos a la idiosincrasia local han dado origen al continuo desconocimiento en las actuales generaciones en lo relacionado a los hechos históricos, culturales, gastronomía, letras, artes plásticas y otras manifestaciones al respecto relacionados con la identidad de nuestro pueblo que también parece extraviada por dichas circunstancias” (Plan Estratégico de Desarrollo Cantonal Riobamba 2020, 2005, p.49).

“Son pocas las instituciones que permanentemente contribuyen al desarrollo y difusión de la cultura, como la Casa de la Cultura Núcleo de Chimborazo y de manera esporádica los departamentos respectivos del Municipio, Dirección de Cultura, Universidades y muy limitadas iniciativas privadas, unas por amor a la cultura y otras por darle una connotación empresarial a la misma” (Ibídem).

“En la actualidad son muy pocos los íconos culturales que resalten la presencia del cantón a nivel nacional, lo que demuestra el desinterés de masificar la formación de nuevos valores, pocos de los cuales son el resultado de las iniciativas de grupos y personas muy contadas que desarrollan la actividad y la muestran a la ciudad y al país” (Plan Estratégico de Desarrollo Cantonal Riobamba 2020, 2005, p.50).

“Riobamba cuenta con museos importantes que guardan una rica historia, su arquitectura, monumentos y edificaciones públicas, privadas y religiosas, generan un escenario que invita al conocimiento y desarrollo de la actividad cultural, sin embargo solamente en las fiestas locales patronales, de fundación o independencia, la cabecera cantonal, las parroquias y comunidades efectúan una serie de actos donde la tradición se expande a través de las manifestaciones culturales diversas que muestran la riqueza de nuestro pueblo” (Plan Estratégico de Desarrollo Cantonal Riobamba 2020, 2005, p.49).

“Riobamba ofrece su centro histórico con calles empedradas, edificios con arquitectura neoclásica y ecléctica, dentro del entorno del centro se encuentran edificios patrimoniales, iglesias, museos, parques y mercados” (Quesada, 2010, p.96).

2.1.2 Patrimonio cultural

“El patrimonio cultural comprende las obras de sus artistas, arquitectos, músicos, escritores y sabios, así como las creaciones anónimas, surgidas del alma popular, y el conjunto de valores que dan sentido a la vida; es decir, las obras materiales y no materiales que expresan la creatividad de ese pueblo; la lengua, los ritos, las creencias, los lugares y monumentos históricos, la literatura, las obras de arte, los archivos y bibliotecas” (INPC, 2011, p.7).

“El Patrimonio es la herencia que recibimos de nuestros antepasados, forma parte de nuestra historia y nos hace únicos como pueblo. Conocer nuestro Patrimonio nos da sentido de pertenencia, fortalece nuestra identidad y nos ayuda a valorar lo que tenemos” (Ibídem).

2.1.2.1 *Patrimonio material*

“Está constituido por obras o producciones humanas expresadas en la materialidad de las formas y distribuidas en todo el territorio nacional. Pertenecen a todas las épocas y tienen características únicas, excepcionales e irremplazables. Son la expresión de una época histórica y social de nuestros pueblos. En este ámbito podemos encontrar: bienes muebles, bienes inmuebles, bienes documentales, bienes arqueológicos” (INPC, 2011, p.11).

2.1.2.2 *Bienes inmuebles*

“Están constituidos por obras o producciones humanas, que no pueden ser trasladadas de un lugar a otro y que encierran características y valores particulares a través de los cuales es posible interpretar las formas de pensar, de ser y de hacer de las sociedades a lo largo del tiempo. En esta categoría se ubican los pueblos y ciudades, parques, plazas, caminos, vías y puentes y las arquitecturas: civil, religiosa, militar, monumental, moderna y vernácula; los cementerios, haciendas y molinos, que provienen de diversos momentos de la historia, desde la época colonial hasta nuestros días y que desde sus características estéticas, tecnológicas, constructivas, de autenticidad, valoración social y testimonial, constituyen los conjuntos y paisajes construidos” (INPC, 2011, p.13).

2.1.3 Centro histórico

“Por centro histórico se suele entender corrientemente el ámbito topográfico más antiguo de la ciudad contemporánea que merece ser protegida, normalmente referido al núcleo urbano, del que no sólo se quieren conservar los monumentos de valor histórico-artístico y ambiental, sino también el conjunto urbano, el trazado de las calles, sus funciones de uso y la escena social” (Seta, 2002, p.384).

“Para el año de 1982 la Municipalidad creó la Ordenanza N° 7-82 del Centro Histórico, la misma que incorporó los documentos cartográficos que indicaron la delimitación del área, tomando en cuenta la conservación y las características del asentamiento original y de los elementos de valor patrimonial” (López, 2008, p.83).

“Para el año de 1990 se propuso una nueva ordenanza con el fin de elaborar un nuevo cuerpo legal que regule las nuevas exigencias que planteaba la preservación de las características del patrimonio” (López, 2008, p.85).

“Para ésta década la ciudad de Riobamba ha experimentado un creciente y progresivo deterioro de sus condiciones medioambientales y de paisaje urbano hecho que fue intrascendental para la Municipalidad ya que no adoptó medidas para ejercer un control directo en la prevención y corrección de éste problema” (Ibídem).

“El Concejo Cantonal de Riobamba crea la nueva Ordenanza N° 006 para el año 2000 la misma que presenta una mejor dirección de las funciones de la Comisión del Centro Histórico, los límites del área de protección, tipos de intervenciones dentro del Centro Histórico, mantenimiento y conservación de las edificaciones, incentivos y sanciones” (López, 2008, p.86).

“La actual estructura del centro de la ciudad de Riobamba es el resultado de un largo proceso histórico, que arrancando en el período precolonial, adquiere impulso luego de la llegada de los españoles para a las puertas de la etapa republicana, tomar un giro decisivo” (López, 2008, p.82).

Después de una fase de violentos embates contra la población indígena, los españoles se asentaban en las tierras conquistadas, estableciendo pequeños centros urbanos bajo un esquema básico de asentamiento que comprendía una plaza central donde se localizaba la iglesia y casas alrededor (Fernández, 2010, p.184).

“Los conquistadores crearon una constelación de centros urbanos en el transcurso de la Conquista y en años posteriores. Estas ciudades, centros administrativos y comerciales, simbolizaban el dominio español sobre el continente” (Fernández, 2010, p.262).

“A partir de la construcción de la ciudad de México en 1524, se fijó el patrón que seguirían decenas o acaso cientos de ciudades coloniales en América. En el centro había una plaza donde se localizaban las edificaciones del cabildo y alguna iglesia importante, casi siempre la catedral. La picota, el palo al que se ataba a los que recibían azotes, era la única estructura en la explanada de la plaza hasta que se instalaron las fuentes en el siglo XVII” (Fernández, 2010, p.263).

La plaza estaba rodeada por cuatro calles que a su vez se cruzaban con otras formando manzanas cuadradas. Generalmente, alrededor de los conventos más importantes, se construían otras plazas (Ibídem).

“Uno de los hechos más significativos del siglo XVII fue el crecimiento de los centros urbanos provinciales. Riobamba, Ambato, Cuenca, e Ibarra experimentaron una noble

expansión económica y demográfica. Esto les permitió salirse de la órbita de Quito y acceder a una vida propia” (Fernández, 2010, p.329).

“De estas ciudades provinciales, Riobamba fue de lejos la más exitosa. Ésta gozaba de varias ventajas. Se encontraba en la encrucijada entre las rutas comerciales que conectaban a Quito con Guayaquil y a Quito con Lima. Además. La Villa de Don Pardo, como se llamaba Riobamba en esa época, tenía cuatro calles de ancho y cuatro de largo y giraba en torno a una plaza” (Ibídem).

“La situación de Riobamba decayó en la segunda mitad del siglo XVIII. El declive de Riobamba se consumó con el gran terremoto de 1797 que arrasó con la urbe dejando solo escombros. La ciudad tuvo que trasladarse a un nuevo sitio. Aunque la reconstrucción de Riobamba se inició inmediatamente, fue lenta y la nueva ciudad nunca alcanzo el esplendor que había caracterizado a la anterior” (Fernández, 2010, p.399).

“Luego del terremoto de 1.797, se inicia la historia moderna y contemporánea de Riobamba. La ciudad se ubicaría en la meseta de Tapi se inicia la reconstrucción de la nueva Villa en un territorio original de 38 hectáreas, se tomó como centro al actual Parque Maldonado, a sus alrededores se ubicaron la Catedral, y las principales edificaciones del gobierno local, en torno a éstas manzanas céntricas se distribuyeron las familias más importantes, los primeros Conventos y el Hospital. Alrededor de éste núcleo se ubicaron barrios populares donde residían españoles de clase baja, mestizos y unos cuantos indígenas” (López, 2008, p.82).

“Hasta 1.911 Riobamba contaba con las principales edificaciones de una ciudad de importancia como son: Edificio del Gobernación, templos, conventos, cuartel, intendencia, cárcel, hospital, morgue y hoteles; para ese entonces la ciudad contaba con una estación ferroviaria” (López, 2008, p.83).

“En el siglo XIX y primeras décadas del XX el Municipio de Riobamba fue copartícipe de las transformaciones que sufrió la república del Ecuador y fue entidad protagónica en los acontecimientos más relevantes del Ecuador colonial y republicano” (Ibídem).

“El cabildo riobambeño en forma decidida y con el prestigio y la presencia política de sus personeros colocaron a Riobamba en el tercer sitio de las ciudades ecuatorianas, superada únicamente por la capital y nuestro puerto principal Guayaquil” (López, 2008, p.84).

“La importancia de la ciudad de Riobamba luego de la independencia política del Ecuador quedó demostrada con su elección como sede de la Primera Constituyente en Agosto de 1830, donde se formó el marco jurídico del Estado” (Ibídem).

2.1.4 *Qué es un modelo de gestión*

“Un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública” (Pérez, 2008, p1).

“Los gobiernos tienen un modelo de gestión en el que se basan para desarrollar sus políticas y acciones, y con el cual pretenden alcanzar sus objetivos” (Ibídem).

“Los gobiernos autónomos descentralizados para la elaboración del modelo de gestión deberán precisar, por lo menos, los datos específicos de los programas e instancias responsables de la ejecución, que faciliten la rendición de cuentas y el control social” (COPFP, 2014, p.14).

“El modelo de gestión que utilizan las organizaciones públicas es diferente al modelo de gestión del ámbito privado. Mientras el segundo se basa en la obtención de ganancias económicas, el primero pone en juego otras cuestiones, como el bienestar social de la población” (Pérez, 2008, p1).

2.1.5 *Qué es gestión*

“El concepto de gestión, proviene del latín *ges o* y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar” (Pérez, 2008, p.1).

“Es la capacidad para ejecutar, proveer, prestar, administrar y financiar servicios públicos. Puede ejercerse concurrentemente entre varios niveles de gobierno, dentro del ámbito de competencias y circunscripción territorial correspondiente, según el modelo de gestión de cada sector” (COOTAD, 2011, p.70).

2.1.5.1 *Gestión por procesos*

“La norma ISO 9001 pretende fomentar la adopción de procesos para gestionar una organización y conseguir la calidad” (Ministerio de Fomento, 2005, p.6).

“La gestión por procesos, es el conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan, es decir, todo proceso se fundamenta en unas interacciones (entre actividades). Incluso podría afirmarse que para un proceso es más determinante el reconocimiento y la gestión de las interacciones, que la descripción de las actividades” (Atehortúa, et al., 2008, p.19).

“Si nos enfocamos en el cliente y sabemos lo que él quiere, no nos queda más que producir, para lo cual se requiere realizar un conjunto de actividades, esto simplemente es un proceso” (Agudelo, 2012, p.20).

“La Dirección debe dotar a la organización de una estructura que permita cumplir con la misión establecida. La implementación de la gestión basado en procesos se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectiva para todos los tipos de organización” (Ministerio de Fomento, 2005, p.6).

“Un resultado deseado se alcanza eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso” (Ministerio de Fomento, 2005, p.2).

2.1.5.2 *Procesos clave*

“También llamados específicos, principales, productivos, de línea, de operación, de producción y/o servicios que responden a la misión y objetivos estratégicos de la institución” (Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa, 2009, p.42).

“Son los que tienen contacto directo con el cliente (los procesos operativos necesarios para la realización del producto/servicio, a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará la calidad: comercialización, planificación del servicio, prestación del servicio, entrega, facturación,...)” (Ministerio de Fomento, 2005, p.10).

“Los procesos clave inciden de un modo directo en la prestación del servicio/satisfacción del cliente externo de la organización y, en general, consumen gran parte de los recursos de la misma. Constituyen la secuencia de valor añadido, desde la comprensión de las necesidades del cliente hasta la recepción del producto/servicio por el cliente” (Ministerio de Fomento, 2005, p.12).

2.1.5.3 Mapa de procesos

“Es la representación gráfica, ordenada y secuencial de todos los procesos o grupo de procesos y sirve para tener una visión clara de las actividades que aportan valor al producto/servicio recibido finalmente por el cliente” (Ministerio de Fomento, 2005, p.8).

“Se puede decir que los proceso cruza transversalmente el organigrama de una organización y se orienta al resultado, alineando los objetivos de la organización con las necesidades y expectativas de los clientes. La actividades de la organización son generalmente horizontales y afectan a varios departamentos o funciones” (comercio, tráfico, administración, etc.) (Ministerio de Fomento, 2005, p.8).

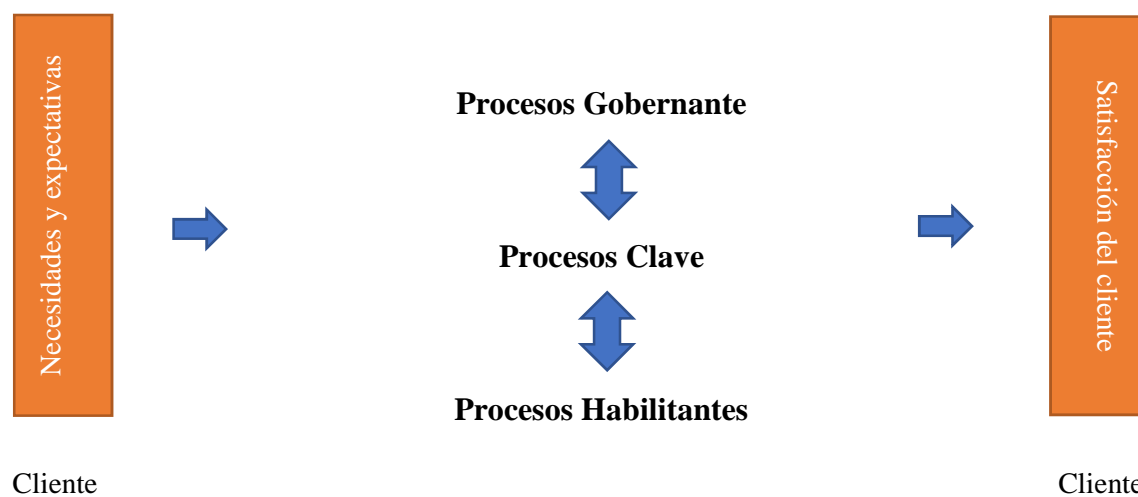


Figura 1-2. Estructura del mapa de procesos

Realizado por: Fernando Yambay, 2016.

2.1.5.4 Gestión por resultados

“Se refiere a desempeños o resultados concretos y predefinidos que la persona debe demostrar en un proceso productivo determinado” (Saracho, 2005, p.34).

“Los resultados depende en mayor medida del cambio en algunas de estas tres variables la persona (características), el comportamiento (conductuales) y el desempeño (resultado)” (Saracho, 2005, p.35).

“Es un modelo de gestión que tiene como principal finalidad la orientación de todos los recursos, procesos, actividades y sistemas de una organización a consecución de unos determinados resultados previamente establecidos” (Puras, 2014, p. 23).

“La medición del desempeño y la toma de decisiones basada en evidencias, mediante el establecimiento de sistemas de información, son elementos esenciales de esta gestión” (Ibídem).

2.1.5.5 Características de la gestión por resultados

-)] Identificación de niveles concretos de responsables del logro de metas
-)] Identificación de objetivos, metas e indicadores (a través de la aplicación de procesos planificación estratégica)
-)] Sistema de control de gestión internos. (responsabilidad por cumplimiento de metas y retroalimentación para toma de decisiones)
-)] Determinación de incentivos, flexibilidad y autonomía en la gestión de acuerdo a compromisos de desempeño

2.1.5.6 Aspectos comparativos de la gestión por procesos y la gestión por resultados

Aspectos	Gestión por resultados	Gestión por procesos
Unidad organizativa	Personal del departamento	Equipo de procesos
Naturaleza del trabajo	Limitada, sólo lo que a mí me corresponde	Amplia, todos ayudamos a realizarlo
Compensación	Incentivo individual	Incentivo grupal
Enfoque	Al jefe	Al cliente
Resultados	Cumplimiento	Satisfacción al cliente
Rol del gerente	Supervisor	Liderar, facilitar
Figura clave del proceso	Ejecutivo departamental	Dueño del proceso
Cultura	De rivalidad	De cooperación
Estrategia	Encontrar al culpable, castigar	Encontrar la causa, mejorar

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Método

Se aplicó el método inductivo, porque permitió realizar la investigación partiendo del análisis y observación de varios aspectos de la situación actual del centro histórico para llegar a obtener una conclusión.

Por lo tanto el método inductivo, permitió obtener datos, mediante la observación, encuestas y entrevistas de la situación actual del patrimonio cultural inmueble en el Centro Histórico de la ciudad de Riobamba.

Se analizó las necesidades y expectativas que tienen los turistas, prestadores de servicios turísticos y gestores culturales

Por último se analizó la gestión que realiza la Dirección de Turismo del Municipio de Riobamba.

Luego de analizar todos los aspectos de la situación actual, se llegó a una conclusión, que existe la necesidad de elaborar un modelo de gestión para el desarrollo del turismo cultural en el Centro Histórico de la ciudad de Riobamba.

3.2 Fuentes

3.2.1 Para analizar la situación actual del centro histórico de la ciudad de Riobamba, en cuanto a la oferta turística, se utilizó las siguientes fuentes de investigación secundaria

El Inventario de Atractivos Turísticos de la parte urbana de la ciudad de Riobamba y el Catastro de prestadores de Servicios Turísticos del año 2015, de la Dirección de Gestión de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba (GADM-R)

El Inventario de Bienes Patrimoniales Inmuebles viviendas y conjuntos urbanos, del Instituto Nacional de Patrimonio Cultural (INPC).

3.2.2 Para determinar las necesidades y expectativas del turista y prestadores de servicios turísticos, se utilizó la siguiente fuente de investigación primaria

Encuestas a turistas y prestadores de servicios turísticos.

3.2.3 Para analizar la gestión que realiza la Dirección de Turismo del GADM-R, para desarrollar el turismo cultural en el centro histórico y la conservación del patrimonio cultural inmueble, se utilizó las siguientes fuentes de investigación primaria y secundaria respectivamente

Entrevista a la directora de la Dirección de Gestión de Turismo del GADM-R, gestores culturales y observación directa del centro histórico

Matriz del Plan Operativo Anual de la Dirección de Gestión de Turismo del GADM-R

3.2.4 Para elaborar la propuesta de un modelo de gestión para el desarrollo del turismo cultural en el centro histórico de la ciudad de Riobamba y la conservación del patrimonio cultural inmueble, se utilizó la siguiente fuente de investigación secundaria

Plan de Turismo de la provincia de Chimborazo, Plan Estratégico Empresa Pública Metropolitana de Destinos Turísticos Quito Turismo y Modelo de Gestión de la Dirección de Turismo de la provincia del Guayas y Loja.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población turistas

Según datos del Ministerio de Turismo en el año 2015 llegaron a la ciudad de Riobamba 252.078 turistas nacionales y extranjeros.

3.3.1.1 Muestra turistas

Formula

$$n = \frac{N^2 \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q} = \frac{252.078 \times 3,85 \times 0,25}{0,05^2 \times (252.077) + 3,85 \times 0,25} = 384$$

Donde

N= Población

n = Muestra

d = Error (5%)

p x q = Ocurrencia y no ocurrencia (0,25)

Z = Nivel de confianza (1,96)

3.3.2 Población prestadores de servicios turísticos

Tabla 1-3: Establecimientos prestadores de servicios turísticos en el centro histórico de Riobamba

Establecimientos	Cantidad	No. de encuestas
Alojamiento	22	16
Alimentos y bebidas	99	74
Agencia de viajes	12	9
Transporte turístico	1	1
Total	134	100

Fuente: Catastro prestadores de servicios turísticos de la Dirección de Gestión de Turismo del GADM-R, 2015.

Realizado por: Fernando Yambay, 2016.

Establecimientos de servicios turísticos en la zona de primer y segundo orden del Centro Histórico de la ciudad de Riobamba.

3.3.2.1 Muestra prestadores de servicios turísticos

Formula

$$n = \frac{N^2 \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q} = \frac{134^2 \times 3,85^2 \times 0,25}{0,05^2 \times (133) + 3,85^2 \times 0,25} = \mathbf{1}$$

Donde

N= Población

n = Muestra

d = Error (5%)

p x q = Ocurrencia y no ocurrencia (0,25)

Z = Nivel de confianza (1,96)

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados del objetivo 1. Análisis de la situación actual del centro histórico de la ciudad de Riobamba, en cuento a la oferta turística

Según el Inventario de Atractivos Turísticos del Área Urbana del Centro Histórico de Riobamba del año 2015, de la Dirección de Gestión de Turismo del GADM-R, en el Centro Histórico encontramos 28 atractivos turísticos, que se clasifican de la siguiente manera:

4.1.1 *Clasificación de los atractivos turísticos del centro histórico*

4.1.1.1 *Categoría*

Los atractivos turísticos pertenecen a la categoría Manifestaciones Culturales

4.1.1.2 *Tipo*

Acontecimientos programados 1. Plaza de Toros

Históricos 25. Parque 21 de Abril, Parque Antonio José de Sucre, Colegio y Parque Pedro Vicente Maldonado, Iglesia San Antonio de Padua, Iglesia de San Francisco, Estación del Ferrocarril, Casa Bolívar, Teatro León, Reloj de Lara, Edificio del SRI, Palacio Municipal, Edificio de la Gobernación, Casa de la Independencia, Casa Museo, Edificio ex oficinas

EFE “Casa Vélez Merino, Edificio Correos del Ecuador, Iglesia de la Concepción, Iglesia de San Alfonso, Iglesia de la Catedral, Capilla del Sacrilegio, Iglesia de la Basílica, Iglesia de la Merced, Museo de las Madres Conceptas, y Parque la Libertad

Etnografía 2. Plaza Roja de la Concepción y el Mercado Mariano Borja (La Merced)

4.1.1.3 Subtipo

Fiestas 1. Plaza de Toros

Zonas Históricas 4. Parque 21 de Abril, Parque Antonio José de Sucre, Colegio y Parque Pedro Vicente Maldonado

Arquitectura Religiosa 2: Iglesia San Antonio de Padua e Iglesia de San Francisco

Arquitectura Civil 11. Estación del Ferrocarril, Casa Bolívar, Teatro León, Reloj de Lara, Edificio del SRI, Palacio Municipal, Edificio de la Gobernación, Casa de la Independencia, Casa Museo, Edificio ex oficinas EFE “Casa Vélez Merino y Edificio Correos del Ecuador

Ferias y Mercados 1. Plaza Roja de la Concepción

Religiosos Coloniales 6. Iglesia de la Concepción, Iglesia de San Alfonso, Iglesia de la Catedral, Capilla del Sacrilegio, Iglesia de la Basílica e Iglesia de la Merced.

Museos Religiosos 1. Museo de las Madres Conceptas

Ciudades Sectores 1. Parque la Libertad

Comidas y bebidas Típicas 1. Mercado Mariano Borja (La Merced)

4.1.2 Características

4.1.2.1 Usos actuales

Los usos actuales que se les dan a los atractivos son variados. La Plaza de Toros es un lugar de recreación y entretenimiento taurino. El Parque 21 de Abril es un lugar de recreación. La Estación del Ferrocarril es un lugar de esparcimiento, compra de artesanías y conocimiento. La Casa Bolívar, es un espacio de expendio de alimentos. El Colegio Pedro Vicente Maldonado es en la actualidad una Institución educativa. El Reloj de Lara es la sede de la Federación de Barrios. La Plaza Roja de la Concepción es un lugar para venta de artesanías en la feria de los días miércoles y sábado.

La Iglesia de la Concepción, de San Alfonso, la Catedral, San Antonio de Padua, la Capilla del Sacrilegio, la Iglesia de San Francisco, la Iglesia de la Merced y la Iglesia de la Basílica son lugares para la celebración de misa y oratorio de los fieles católicos. El Museo de las Madres Conceptas exhibe piezas de arte religioso.

El Parque Pedro Vicente Maldonado, el Parque Antonio José de Sucre y el Parque la Libertad son lugares de reunión familiar y de amigos.

El Edificio del SRI son oficinas en donde se realiza todos los asuntos de rentas internas. El Palacio Municipal y el Edificio de la Gobernación funcionan oficinas para estas entidades. La Casa de la Independencia es un lugar de vivienda familiar y locales comerciales.

La Casa Museo es un lugar de encuentro cultural, se realizan exposiciones de arte, eventos sociales y culturales y se encuentran oficinas de algunas dependencias del GADM-R. El Edificio Correos del Ecuador es un lugar donde funcionan oficinas de esa dependencia. El

Mercado Mariano Borja vende alimentos y otros artículos para el hogar, además se realiza la venta de comida tradicional.

4.1.2.2 *Usos potenciales*

Los usos potenciales que se les puede dar a los atractivos son, para realizaciones de eventos artísticos, sociales, culturales, turísticos, en otros casos para visitas turísticas con sentido religioso y observación de la belleza arquitectónica.

4.1.2.3 *Difusión*

La mayoría de los atractivos se difunden a nivel local y nacional y otros a nivel internacional

4.1.2.4 *Estado de conservación*

El estado de conservación de los atractivos, es alterado, las causas son por la remodelación y restauración del atractivo.

4.1.2.5 *Entorno*

El entorno de los atractivos están, en proceso de deterioro, las causas son por la pérdida de valores en la población, falta de educación y respeto hacia las edificaciones patrimoniales y por remodelación del atractivo

4.1.2.6 *Infraestructura vial y de acceso*

La infraestructura vial y de acceso, es terrestre, asfaltadas, empedradas y consideradas vías en buen estado. Se puede acceder a los atractivos por bus, 4x4, sedan, bicicleta, caminata o acémila permanentemente y si cuenta con señalética turística.

4.1.2.7 *Facilidades y planta turística*

Cuenta con establecimientos de alojamiento, alimentación y bebidas, agencias de viajes, recreación, diversión, esparcimiento, transporte turístico terrestre, servicios de apoyo y seguridad y guianza.

4.1.2.8 *Infraestructura básica*

Cuenta con infraestructura básica como agua potable, red eléctrica, sanitario pluvial, red de agua y desagües, recolección de basura, salud, telefonía fija y móvil e internet.

4.1.2.9 *Evaluación y jerarquización de atractivos turísticos*

Para la valoración y jerarquización de los atractivos turísticos el Ministerio de Turismo del Ecuador utiliza los siguientes variables:

Variables		Puntaje
CALIDAD	Valor intrínseco	15
	Valor extrínseco	15
	Entorno	10
	Estado de conservación	10
APOYO	Acceso	10
	Servicios	10
	Asociación	5
SIGNIFICADO	Local	2
	Provincial	4
	Nacional	7
	Internacional	12

Figura 1-4. Variables de evaluación de atractivos turísticos

Fuente: (MINTUR, 2004).

Luego de la evaluación se establece la jerarquía del atractivo, que corresponde a la siguiente descripción:

RANGO	JERARQUÍA	DESCRIPCIÓN
75-100	IV	Atractivo excepcional de gran significación para el mercado turístico internacional, capaz por sí solo de motivar una importante corriente de visitantes actual o potencial.
50-74	III	Atractivo con rasgos excepcionales en un país, capaz de motivar una corriente actual o potencial de visitantes del mercado interno, y en menor porcentaje el internacional, ya sea por sí solos o en conjunto con otros atractivos contiguos.
25-49	II	Atractivo con algún rasgo llamativo, capaz de interesar a visitantes de larga distancia, ya sea del mercado interno, y receptivo, que hubiesen llegado a la zona por otras motivaciones turísticas, o de motivar corrientes turísticas actuales o potenciales, y atraer al turismo fronterizo de esparcimiento
1-24	I	Atractivos sin mérito suficiente para considerarlos a nivel de las jerarquías anteriores, pero que igualmente forman parte del patrimonio turístico como elementos que pueden complementar a otros de mayor jerarquía en el desarrollo y funcionamiento de cualquiera de las unidades que integran el espacio turístico.

De acuerdo a las variables calidad, apoyo y significado a los atractivo turísticos de la parte urbana de la ciudad de Riobamba, se les han valorado con puntajes que van de 51 a 74, lo que les ubica en la jerarquía III, es decir son atractivos con rasgos excepcionales en un país, capaz de motivar una corriente actual o potencial de visitantes del mercado interno, y en menor porcentaje el internacional, ya sea por sí solos o en conjunto con otros atractivos contiguos.

4.1.2.10 Aspectos generales

Existen problemas que se presenta y que provocan impactos negativos en los atractivos, que son generalmente el vandalismo, basura y grafitis, que dañan la imagen de la ciudad. El caso del Teatro León, que a mediados del siglo XX, fue uno de los sitios más cotizados del Centro del país para la presentación de los mejores eventos de índole nacional e internacional, desde los años setenta, tuvo su declive debido a las funciones de cine para adultos, hasta que por un proyecto de Centro Comercial que se fue abajo, el Teatro por dentro está destruido.

A los atractivos turísticos se les cataloga como Patrimonio Cultura Material Inmueble y tiene como línea de productos el Turismo Cultural.

Al Centro Histórico de Riobamba se le ha dividido en zona de primer orden y zona de segundo orden. La zona de primer orden se desarrolla alrededor del núcleo inicial de fundación de la ciudad y concentra los hitos urbanos y arquitectónicos más importantes, se encuentra entre las calles: Argentinos al norte, Gaspar de Villarroel al sur, Pedro de Alvarado al este y General Lavalle al oeste.

La zona de segundo orden que circunda a la zona de primer orden, consiste en una zona de amortiguamiento o de transición entre el centro histórico y la zona de expansión o nueva

ciudad, se encuentra entre las calles: Junín al norte, Colombia al sur, Diego de Almagro al este y Av. Miguel Ángel León al oeste.

4.1.3 Viviendas patrimoniales en el centro histórico

Bienes patrimoniales materiales inmuebles (viviendas y conjuntos urbanos) de las parroquias urbanas del cantón Riobamba.

Tabla 1-4: Bienes inmuebles viviendas y conjuntos urbanos del centro histórico de Riobamba

Bien patrimonial	Parroquia				
	Maldonado	Velasco	Lizarzaburu	Veloz	Total
Bienes inmuebles	3	4	12	4	23
Conjuntos urbanos	2	1	5	1	9
Espacios públicos	0	0	0	0	0
Equipamiento funerario			12		12
Total	5	5	29	5	44

Fuente: Catastro de viviendas y conjuntos urbanos del Centro Histórico de Riobamba del INPC, 2011.

Realizado por: Fernando Yambay

Los bienes inventariados son viviendas que por poseer una característica similar ya que fueron construidas en una misma época y guardan cierta similitud, se les han considerado como bienes patrimoniales de la ciudad, y forman parte de nuestra historia, cultura y por ende de la identidad riobambeña.

Todos los bienes inmuebles inventariados por el INPC corresponden a la época republicana, del siglo XX es decir entre los años 1900 a 1999

4.1.3.1 *Tipología*

De las 23 viviendas patrimoniales y con respecto a la tipología arquitectura, 19 son arquitectura civil, 2 arquitectura institucional, 1 arquitectura industrial y 1 arquitectura comercio. En cuanto a la categoría, 19 son de categoría viviendas y comercio, industria, recreativo y salud 1 respectivamente. Finalmente de la subcategoría 18 son casas tradicionales y centro comercial, plaza de toros, villa fábrica y hospital 1 respectivamente.

4.1.3.2 *Uso original*

De los 23 bienes inmuebles vivienda, 19 fueron de uso original viviendas, mientras que de uso comercial, recreativo, fábrica y hospital fueron 1 respectivamente. Respecto al uso actual 5 se mantienen como viviendas, 5 como comercio-vivienda, 3 en abandono y como comercio-servicio-almacenamiento, vivienda-comercio-servicio, educativo-servicio, comercio-servicio-recreativo, recreativo, abandono-comercio, educativo, otro-servicio y otro 1 respectivamente.

4.1.3.3 *Estado de conservación*

De los bienes patrimoniales inventariados, 5 se encuentran en un estado de conservación sólido, lo que significa que el inmueble se encuentra mantenido y conservado en un porcentaje de 75% a 100%. Mientras que 18 viviendas se encuentran en un estado de conservación deteriorado lo que implica que el bien presenta deterioro en un porcentaje del 25% al 75%.

4.1.3.4 *Valoración y grado de protección*

De los bienes inventariados, 13 tienen un grado de protección parcial, con un valor entre 26 a 35 puntos. Mientras que 10 tienen un grado de protección condicionada, con un valor entre 16 a 25 puntos, lo que significa que los bienes tienen un bajo valor patrimonial, debido a su baja protección.

Por último la mayoría de los bienes por sus características arquitectónicas, se integran con la conformación morfológica heterogénea del tramo urbano y aporta a la imagen del sector y la ciudad, sin embargo 2 viviendas representan un entorno urbano homogéneo, es decir, con la presencia de construcciones que generan unidad y continuidad visual-arquitectónica.

La mayoría de las viviendas se integran al entorno natural, es decir a los parques y áreas verdes, mientras que en los alrededores del Giralda Plaza y la Plaza de Toros Raúl Dávalos se observa un entorno alterado.

4.1.3.5 *Valor histórico-testimonial-simbólico*

La mayoría de viviendas no están asociadas a acontecimientos históricos representativos, ni a tradiciones vivas de carácter local, a excepción de 2 edificaciones, la Plaza de Toros y el Giralda Plaza.

4.1.4 *Conjuntos urbanos patrimoniales en el centro histórico*

Son agrupación o concentración de dos o más bienes inmuebles en áreas específicas: calles, cuadras, manzanas y que se destacan dentro del entorno urbano por poseer características

formales, volumétricas y compositivas similares, conformando un todo armónico y de agradable visual urbano-arquitectónico y paisajístico.

Los mismos presentan las siguientes características su estado de conservación en todos los 9 conjuntos, están deteriorados, mientras que en el valor y grado de protección, 8 se encuentran en una protección condicionada y 1 en un grado de protección parcial.

4.1.5 Prestadores de servicios turísticos en el centro histórico de Riobamba

Según el Catastro de prestadores de Servicio Turísticos del año 2015, de la Dirección de Turismo del GADM-R, existe un total de 134 establecimientos, que prestan servicios turístico entre la zona de primer y segundo orden del centro histórico de la ciudad de Riobamba, de los cuales 99 son establecimientos de Alimentación y Bebidas, 22 son establecimientos de Alojamiento, 12 son Agencias de Viaje y 1 es Transporte Turístico Terrestre.

Existe algunas viviendas que son utilizadas por los prestadores de servicios turísticos en calidad de arrendatarios, las mismas han sido arregladas especialmente en el interior, acorde a lo que disponen las normativas, otras no han respetado las normas, ni el valor cultural que representa para la ciudadanía.

Hay emprendimientos que han permitido prestar un servicio de calidad a los turistas, en las viviendas se han realizado remodelaciones con diseños modernos y que se observa que son del agrado de los visitantes locales y turistas nacionales e internacionales, como por ejemplo, en la calle 10 de Agosto y España la cafetería y heladería *Kfecito*.

4.2 Resultados del objetivo 2. Determinación de necesidades y expectativas del turista y prestadores de servicios turísticos

Tabla 2-4: Resultados de la encuesta a turistas

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje	Respuesta
Edad	206	53,53	La mayoría de encuestados están entre 31 a 55 años de edad
Género	275	71,72	El mayor porcentaje son del género femenino
Procedencia	217	56,57	Proceden de la región costa
Motivo del visita al centro histórico	353	91,92	Conocer sus iglesias, parques, edificios históricas y museos
Qué expectativas tiene sobre el centro histórico	190	49,50	Encontrar atractivos turísticos conservados y abiertos para ser visitados
Percepción sobre el estado de conservación del Patrimonio Cultural Inmueble	233	60,60	Consideran que el estado de conservación de los atractivos turísticos es regular
Percepción sobre la infraestructura turística básica:			Escasos lugares de salud, baños públicos e información turística
Servicios de salud	268	69,70	
Baños públicos	202	52,52	
Información turística	198	51,52	
Problemas que ha tenido el turista al visitar el centro histórico	225	58,59	Atractivos turísticos deteriorándose y cerrados para su visita

Fuente: Encuesta a turistas, 2016.

Realizado por: Fernando Yambay

Nota. Como se muestra en la Tabla 3 la mayoría de turistas son del género femenino, entre las edades de 31 a 55 años, proceden de la región costa, les motiva al visitar el centro histórico, conocer sus iglesias, parques, edificios históricas y museos, es decir el patrimonio cultural inmueble (arquitectura civil y religiosa) y tienen como expectativa encontrar este lugar conservado y accesible para la visita del turista, lo que es contradictorio a la realidad ya que afirman según encuestas que en el centro histórico se observa al patrimonio cultural inmueble deteriorados y cerrados.

En el centro histórico se encuentra escasa infraestructura turística básica en lo que respecta a centros de salud pública, baños públicos y lugares de información turística, conllevando este último a que los turistas no obtengan información fácilmente de lo que ofrece este lugar.

Tabla 4-4: Resultados de la encuesta a prestadores de servicios turísticos

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje	Respuesta
Edad	70	70,17	Edad entre 25 a 40 años
Género	58	57,90	Género masculino
Expectativas que tienen sobre el centro histórico	91	91,23	Observar mayor afluencia de turistas y patrimonio cultural inmueble conservado
Percepción sobre el estado de conservación del Patrimonio Cultural Inmueble	51	50,88	Consideran que se encuentra en estado de conservación regular
Considera una ventaja estar en el centro histórico, por qué	91	91,23	Consideran que si es una ventaja estar en el centro histórico por estar cerca al patrimonio cultural inmueble y representar un potencial turístico y comercial
Percepción sobre la infraestructura turística básica			Son escasos los lugares de salud, plazas de estacionamiento e información turística
Salud pública	53	47,37	
Plazas de estacionamiento	56	43,86	
Información turística	58	57,89	
Qué problemas considera que tiene el turista al visitar el centro histórico	61	61,40	Pocos lugares de información turística
Percepción sobre la gestión turística que realizan las autoridades del cantón en el centro histórico	72	71,93	No es adecuada
Recibe apoyo del Municipio de Riobamba	82	82,46	Ninguna clase de apoyo

Fuente: Encuesta a prestadores de servicios turísticos, 2016.

Realizado por: Fernando Yambay

Nota. Como se muestra en la Tabla 4 la mayoría de encuestados son del género masculino, se encuentran en un rango de edad de 25 a 40 años, tiene como expectativas observar mayor afluencia de turistas y al patrimonio cultural inmueble conservado para su visita.

La mayoría de encuestados manifiestan que es una ventaja estar en el centro histórico de Riobamba por la cercanía al patrimonio cultural inmueble y porque es una zona comercial, sin embargo consideran que el lugar se encuentra en un estado de conservación regular, con escasa infraestructura turística como centros de salud pública, plazas de estacionamiento y lugares de información turística, lo que conlleva este último a que exista poca difusión de atractivos turísticos y actividades culturales.

Respecto al manejo del turismo cultural en el centro histórico de Riobamba, la mayoría de encuestados manifiestan que no es el adecuado, así como tampoco han recibido ninguna clase de apoyo por parte de las autoridades municipales para el desarrollo de actividades de carácter cultural.

4.3 Resultado del objetivo 3. Análisis de la gestión que realiza la Dirección de Turismo para el desarrollo del turismo cultural en el centro histórico de Riobamba y la conservación del patrimonio cultural inmueble

Para la gestión del turismo el GADM-R cuenta con la Dirección de Turismo, que es una modalidad de gestión directa, es decir, aquella que realiza cada gobierno autónomo descentralizado a través de su propia institución.

Realiza sus actividades en base a dos competencias, la promoción y el desarrollo del turismo local, para ello cuenta con un Plan Operativo Anual, el mismo que no presenta programas o proyectos para el desarrollo del turismo cultural en el centro histórico.

En el POA existe un presupuesto total de 178.200 dólares distribuidos para realizar las siguientes actividades:

Tabla 4-4: Plan Operativo Anual 2016 de la Dirección de Turismo de Riobamba

Objetivos específicos (Subproyectos)	Metas/Resultados	Actividades	Presupuesto
1. Fortalecer la gestión turística del cantón Riobamba	Posicionamiento del destino turístico	1.1. Contratación de servicios profesionales por contrato. 1.2. Pago de viáticos y subsistencia. 1.3. servicios profesionales por contrato	54130,67
2. Plan de promoción turística de las rutas de productos turísticos del cantón Riobamba	Posicionamiento de la oferta turística en el cantón Riobamba. Promoción de rutas turísticas urbanas y parroquiales. Incremento del 15% en los ingresos económicos en el sector turístico. 50% de turistas satisfechos	2.1. Promoción, difusión y publicidad para el fortalecimiento de rutas turísticas. 2.2. Evaluación de medios de promociones locales, regionales, nacionales e internacionales. 2.3. Promoción y difusión de los productos turísticos	97569,32
3. Plan de calidad turística para el cantón Riobamba	Mejoramiento de la calidad turística a través del desarrollo de programas de capacitación.	3.1. Fortalecimiento de la competitividad a través de la transferencia de conocimientos	15500
4. Desarrollo del proyecto de destino del cantón Riobamba	Creación y consideración de rutas de aventura y naturaleza	4.1. Contratación de servicios para el desarrollo e implementación de rutas de turismo de aventura y naturaleza.	11000
Total			178.200 dólares

Fuente: Plan Operativo Anual, 2016.

Realizado por: Dirección de Gestión de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba

En el POA no se evidencia concretamente acciones, programas o proyectos para el desarrollo del turismo cultural en el centro histórico, esto se corrobora ya que al entrevistar a la Directora de Turismo, mencionó no contar con un modelo de gestión para el desarrollo del turismo en este sector.

Así como tampoco coordina acciones para el desarrollo del turismo cultural en el centro histórico y la conservación del patrimonio cultural inmueble, ya que mencionó que esta actividad es competencia de la Dirección de Gestión de Patrimonio Cultural del GADM-R.

Manifiesta que no se tiene una agenda programada, cuenta únicamente con un proyecto de la ruta turística patrimonial que se realiza visitando los principales atractivos culturales desde el centro histórico, actividad que no se ha desarrollado.

Las actividades que ha realizado estuvieron vinculadas a promocionar las fiestas tradicionales, por ejemplo se promocionó a nivel nacional la fiesta religiosa de la Semana Santa y las festividades que están relacionadas con el calendario festivo rural o los Raymis, así como también el estudio de la salvaguardia de los Pases del Niño como una tradición muy importante para el turismo cultural.

En el caso de los gestores culturales entrevistados mencionaron no recibir apoyo por parte de las autoridades para exponer su arte, prefieren contratar a artistas de otros lugares y coinciden en que es escasa la gestión que realizan para el desarrollar el turismo cultural en el centro histórico de la ciudad, esto se evidencia por la poca afluencia de turistas y el deterioro del patrimonio cultural inmueble en el centro histórico.

La publicidad excesiva e inadecuada con el lugar, grafitis y deterioro de fachas por agentes atmosféricos que produce alteración mecánica y químicamente, son otros de los problemas encontrados en el patrimonio cultural inmueble que no han sido atendidos por las autoridades, lo que no permite que se visualiza la belleza arquitectónica que tienen el lugar.

Luego de determinar cuáles son las necesidades y expectativas de los turistas, prestadores de servicios turísticos, gestores culturales y problemas en el patrimonio inmueble del centro histórico de la ciudad de Riobamba, se establecieron los siguientes nudos críticos.

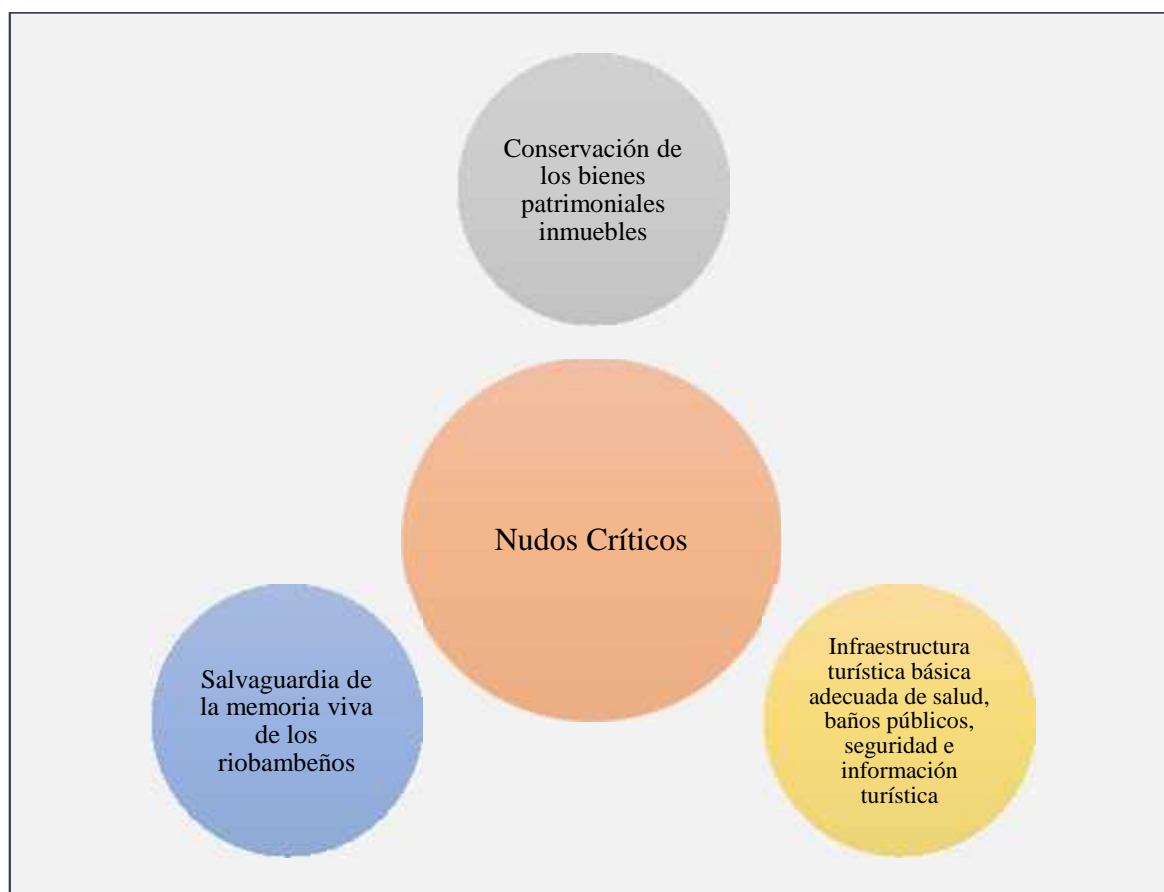


Figura 2-4. Nudos críticos o necesidades apremiantes en el centro histórico de Riobamba

Realizado por: Fernando Yambay, 2016.

4.4 Resultado del objetivo 4. Elaboración de la propuesta de un modelo de gestión para el desarrollo del turismo cultural en el centro histórico de la ciudad de Riobamba y la conservación del patrimonio cultural inmueble

4.4.1 Generalidades

Uno de los principales problemas que afecta el desarrollo y la economía de la ciudad de Riobamba es la poca afluencia de turistas por lo que es necesario incrementarlo a través de la implementación de un modelo de Gestión para el desarrollo del turismo cultural en el centro histórico de la ciudad de Riobamba, mediante el cual se presentan una serie de elementos y herramientas que son necesarias para hacer efectivo este diseño con el objetivo de contribuir al desarrollo social y económico de la población.

La falta de cooperación por parte de los diferentes departamentos municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba ha impedido la colaboración de los habitantes del centro histórico, así como también la escasez de información y ausencia de estrategias turísticas impiden el conocimiento de lugares que tienen cultura.

Las organizaciones dedicadas al sector del turismo tienen interés por la realización e implementación de un Modelo de Gestión para el Desarrollo del Turismo Cultural en el Centro Histórico de la Ciudad de Riobamba, ya que lo consideran novedoso por cuanto les permitirá insertarse en un mercado más competitivo con ciudades consideradas Patrimonio a nivel nacional e internacional, generando buenas expectativas para la prosperidad, dando a conocer los destinos turísticos con que cuenta la zona, lo que le permitirá ser un atractivo que impulse el sector turismo y le convierta en un nuevo eje de desarrollo económico de la región.

Es importante señalar la realidad en la que se encuentran muchos de estos lugares, pues la poca protección y preservación de sus atractivos hace que corran el peligro de colapsar y desaparecer porque no cuentan con un tratamiento adecuado, por eso es importante contar con un Modelo de Gestión para el Desarrollo del Turismo Cultural en

el Centro Histórico de la Ciudad de Riobamba, que permita a las entidades encargadas del turismo tanto nivel local destinar un fondo monetario para atender estos proyectos que traerán beneficios fundamentalmente a los sectores involucrados en la zona de incidencia del proyecto donde se realiza la propuesta.

El descuido de sitios emblemáticos de la ciudad por parte de propietarios y de autoridades locales hace que éstos se encuentren en malas condiciones físicas y en riesgo de sufrir daños irreparables, que irían en perjuicio del patrimonio de la ciudad y provincia.

Con la implementación de este Modelo, deberían involucrarse las distintas instituciones, organizaciones, cámaras y empresa privada que directamente o indirectamente están involucradas en esta actividad, para que el proceso pueda concretarse; ya que en la actualidad no han logrado complementarse. El éxito o fracaso del Modelo dependerá de la capacidad de los distintos actores para asumir los roles y establecer alianzas que permitan aplicar correctamente el Modelo propuesto, lo que dinamizará el flujo de turistas en la zona, mejorando las operaciones en los locales del centro histórico.

Considerando que el turismo es la fuente que genera una serie de beneficios en distintas áreas como social, cultural y fundamentalmente económica es importante aprovechar y explotar al máximo mediante la apertura de nuevos mercados y la expansión de los ya existentes.

La propuesta tiene como finalidad proporcionar una herramienta eficaz para poder lograr que los locales que funcionan en la zona del Centro Histórico sean competitivos y así mejorar la afluencia de visitantes, a través de ofertar los mejores servicios y teniendo como atractivo la buena conservación de los lugares emblemáticos, considerados patrimonio de la ciudad.

4.4.2 Importancia del modelo de gestión para el desarrollo del turismo cultural en el centro histórico de la ciudad de Riobamba

4.4.2.1 Para el sector turismo

La aplicación del Modelo promoverá una coordinación con todos los entes involucrados en dicho sector, a la vez que facilitará y motivará a los turistas a visitar el centro histórico de Riobamba lo que impulsará el crecimiento de la zona de influencia y permitirá atraer turistas nacionales e internacionales que dinamizarán la economía de los ciudadanos riobambeños y chimboracenses.

4.4.2.2 Para la economía

Se aspira un crecimiento de la economía primero en el sector involucrado directamente, ya que el modelo brinda la oportunidad a los habitantes de la zona del centro histórico de implementar otro tipo de actividades adicionales a las normales, además los negocios aumentarán sus ventas por la afluencia de turistas.

4.4.2.3 Para la zona

Durante el siglo XX diversos factores sociales, culturales y económicos contribuyeron para que Riobamba se convierta en la tercera ciudad del país; por lo que se consiguieron plasmar en realidad muchos adelantos urbanísticos como respuesta a las exigencias de la sociedad riobambeña.

El centro histórico es un sector dotado de belleza natural y edificaciones de gran valor cultural e histórico, por eso Riobamba es considerada como la cuna de la nacionalidad ecuatoriana y ciudad de las primicias.

El Modelo de Gestión para el Desarrollo del Turismo Cultural en el Centro Histórico de la Ciudad de Riobamba será una herramienta que ayudará y facilitará el desarrollo de la zona comprendida.

4.4.2.4 *Para los turistas*

El Modelo proporciona una serie de lineamientos para fortalecer la oferta turística, para que esta sea atractiva para los visitantes de la zona.

En los recorridos vacacionales, los turistas van en busca de vivir experiencias nuevas, conocer nuevas culturas y en fin disfrutar de los atractivos que tienen cada uno de los destinos turísticos.

4.4.3 *Modelo de gestión por procesos propuesto*

La gestión por procesos, es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, es decir, todo proceso se fundamenta en unas interacciones entre actividades.

Si nos enfocamos en el cliente y sabemos lo que él quiere, no nos queda más que producir, para lo cual se requiere realizar un conjunto de actividades.

La Dirección debe dotar a la organización de una estructura que permita cumplir con la misión establecida. La implementación de la gestión basada en procesos se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectiva para todos los tipos de organización.

Este modelo permite cumplir con la misión establecida donde la organización identifica y gestiona procesos interrelacionados y que interactúan.

Además en el COPFP, art 42, literal c) menciona que, para la elaboración del modelo de gestión, los gobiernos autónomos descentralizados deberán precisar, por lo menos, los datos específicos de los programas e instancias responsables de la ejecución.

Por lo mencionado anteriormente, el modelo de gestión para el desarrollo del turismo cultural en el centro histórico de la ciudad de Riobamba, estará integrado por:

-)] Mesa de Turismo, instancia conformada por los sectores internos y externos vinculados con el turismo cultural y la conservación del patrimonio cultural inmueble del centro histórico de Riobamba.
-)] Instrumentos de gestión (conjunto de actividades orientadas a cumplir con las necesidades y expectativas del cliente).

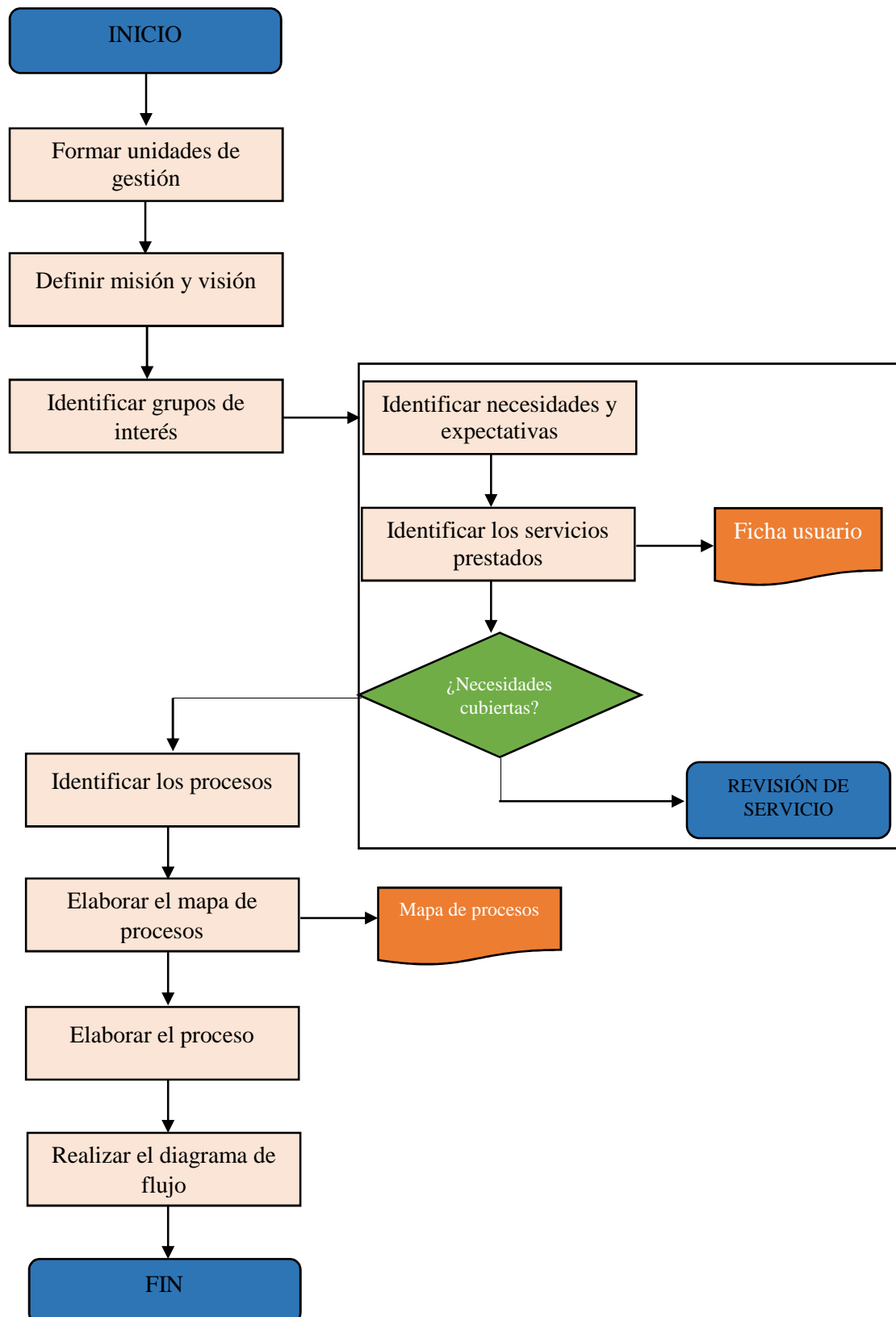


Figura 3-4. Diagrama de flujo de identificación y diseño de procesos

Realizado por: Fernando Yambay, 2016.

4.4.3.1 *Formar Unidades de Gestión*

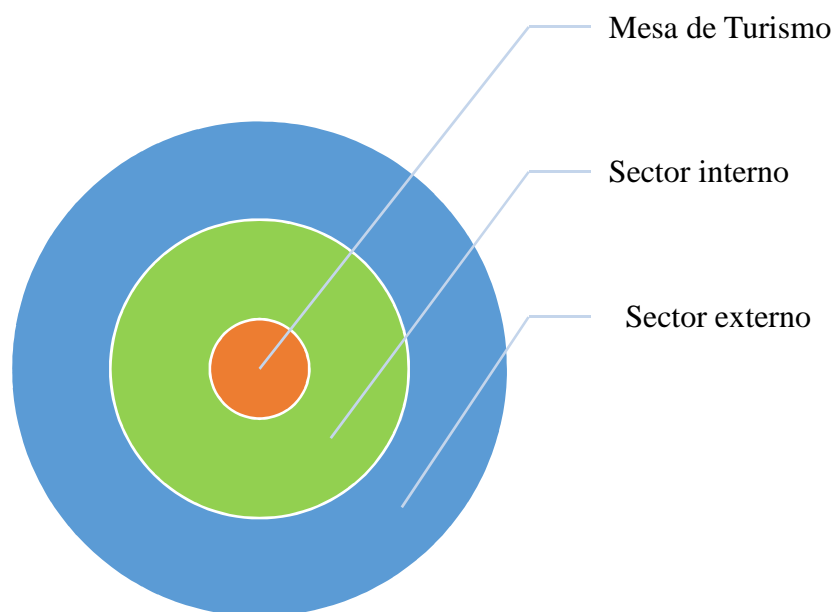
Se propone la Mesa de Turismo del centro histórico de la ciudad de Riobamba. La finalidad de esta mesa de turismo es que a través de estos espacios, en conjunto se puedan tomar decisiones en beneficio del desarrollo turístico de la zona.

Las “Mesas” son foros abiertos, flexibles y eficaces para la comunicación, intercambio de experiencias, aplicación de herramientas metodológicas, pero especialmente para la gestión del desarrollo y su incidencia política.

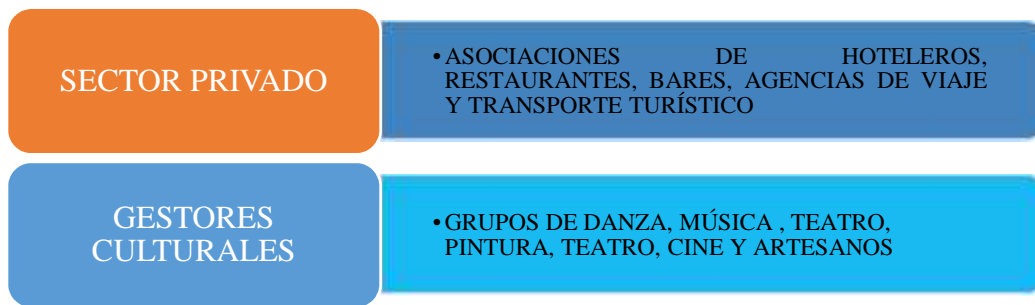
4.4.3.2 *Objetivo*

Fomentar la participación y coordinación de los diferentes representantes y sectores involucrados con el turismo en el centro histórico.

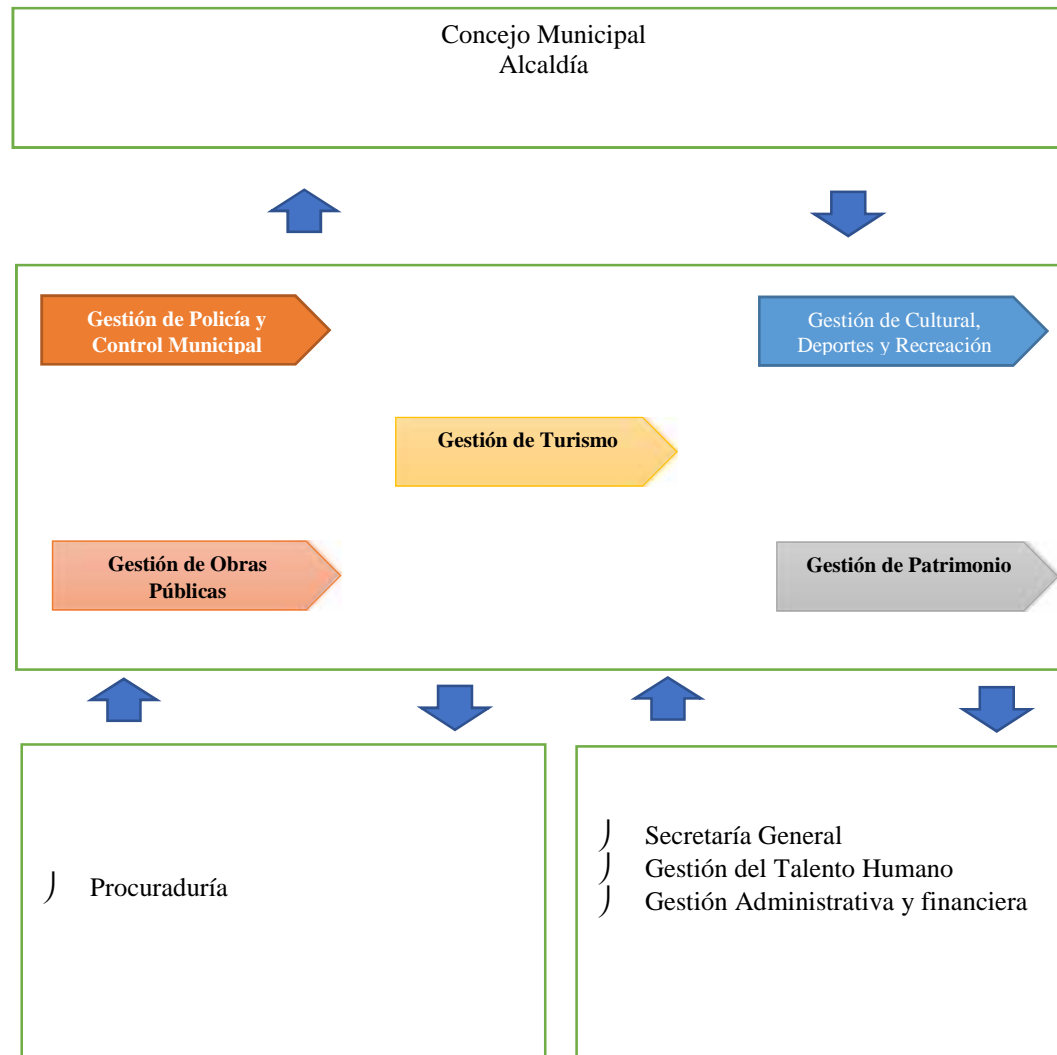
4.4.3.3 *Estructura de la mesa de turismo*



4.4.3.4 Estructura externa



4.4.3.5 Estructura interna



4.4.3.6 *Definir la misión y visión*

) Misión

Desarrollar una cultura en los habitantes del centro histórico para promover, coordinar y desarrollar el turismo en el sector, juntando esfuerzos de las instituciones públicas y privadas.

) Visión

Constituir al centro histórico de la ciudad de Riobamba en una zona de gran potencial turístico, reconocida a nivel nacional e internacional, que posibiliten el desarrollo económico de la región central del país.

4.4.3.7 *Identificar grupos de interés*

Turistas

Prestadores de servicios turísticos

Gestores culturales

4.4.3.8 *Identificación de necesidades y expectativas*

) Necesidades

Servicios adecuados de salud, baños públicos, seguridad e información turística

) Expectativas

Encontrar atractivos turísticos conservados que atraigan el interés del turista

4.4.3.9 Identificación de los procesos

) Procesos gobernantes

Concejo Municipal

Alcaldía

) Procesos clave

Dirección de Gestión de Turismo

Dirección de Gestión de Patrimonio Cultural

Dirección de Gestión de Policía y Control Municipal

Dirección de Gestión de Obras Públicas

Dirección de Gestión de Cultura, Deportes y Recreación

) Procesos Habilitantes

Asesoría

Procuraduría

Apoyo

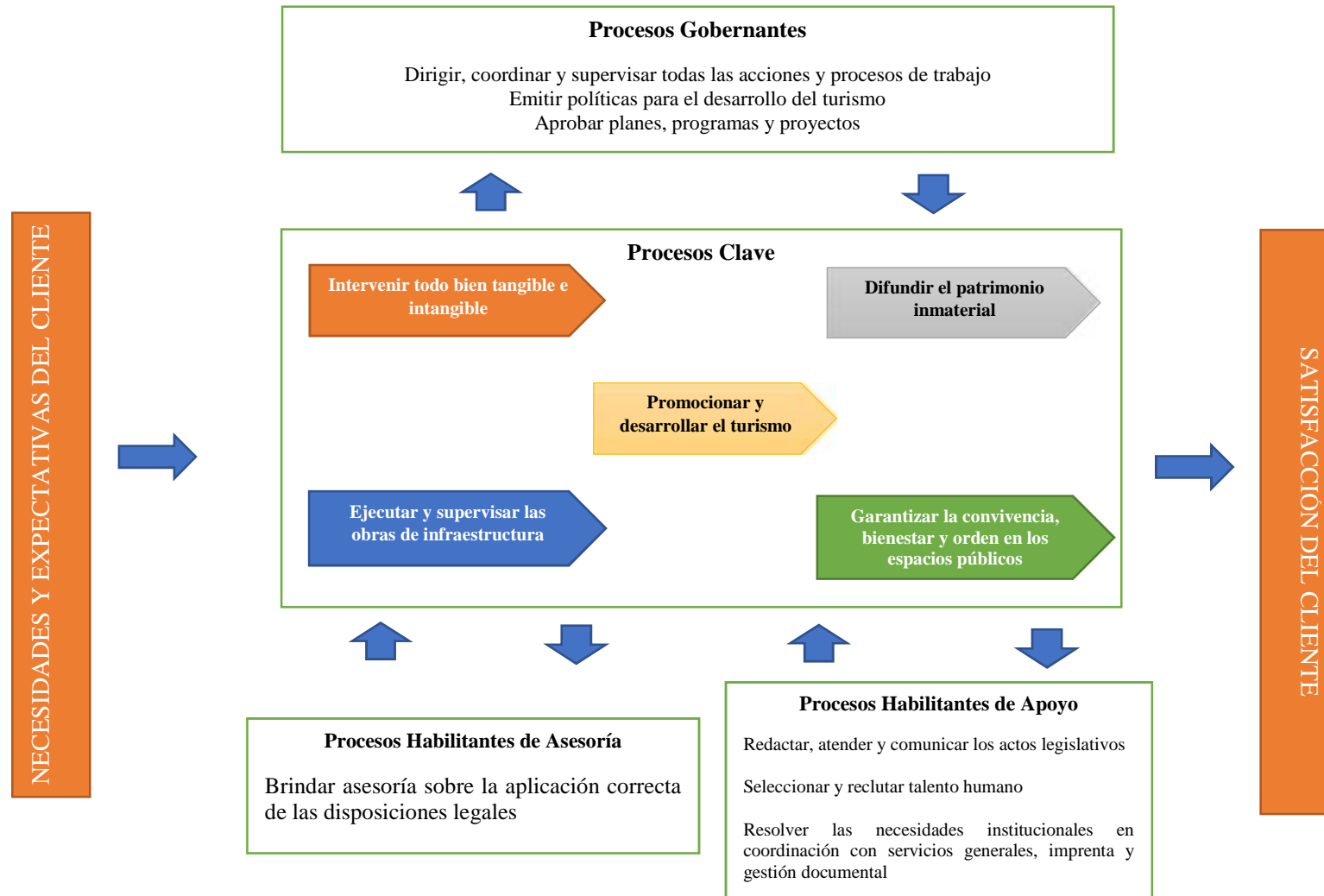
Secretaría General

Gestión de Talento Humano

Gestión Administrativa

Gestión Financiera

4.4.3.10 Elaboración del mapa de procesos



4.4.3.11 *Elaboración de procesos*

Componente 1. Conservación de los atractivos turísticos catalogados bienes patrimoniales inmuebles

Objetivo. Coordinar acciones para la conservación de los atractivos turísticos catalogados bienes patrimoniales inmuebles para que atraiga el interés del turista y puedan ser visitados

Procedimiento:

Registrar los bienes patrimoniales culturales inmuebles

Realizar el registro e identificación del patrimonio cultural inmueble, utilizando el instructivo para fichas de registro e inventario de bienes inmuebles del INPC.

Inventariar el patrimonio inmueble

Describir detalladamente los bienes que tienen valor cultural, utilizando el instructivo para fichas de registro e inventario de bienes inmuebles del INPC.

Monitorear el estado de conservación

Compilar y analizar datos para verificar el estado de conservación del patrimonio inmueble, si ha habido cambio en la autenticidad e integridad del bien y que lo provoca, a través de la

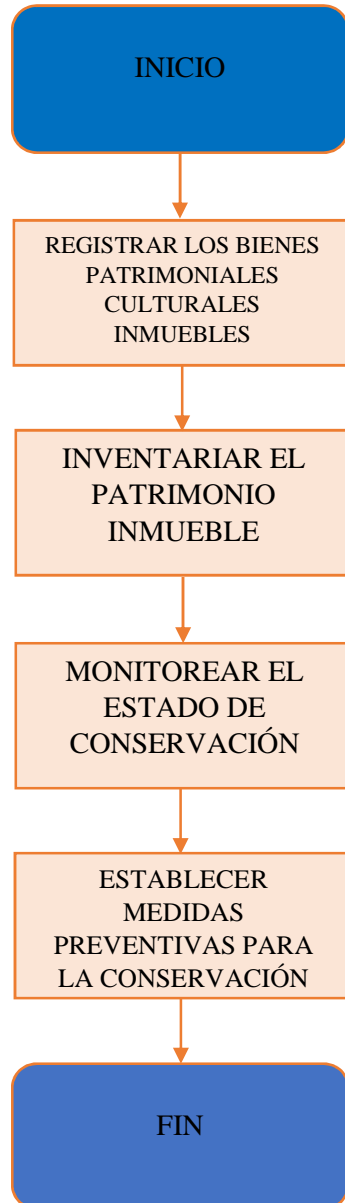
comprovación visual y técnica por profesionales de la Dirección de Gestión de Patrimonio Cultural del municipio de Riobamba.

Realizar control policial para garantizar su conservación

Establecer medidas preventivas para la conservación

-)] Restaurar los bienes patrimoniales inmuebles que se encuentre deteriorados (arquitectura civil y religiosa).
-)] Eliminar publicidad inadecuada y establecer un modelo tipo de publicidad para todo el centro histórico para mejorar la imagen.
-)] Realizar campañas de concientización sobre el valor historico-cultural de los bienes patrimoniales inmuebles para evitar el vandalismo.
-)] Sensibilizar a los representantes de empresas públicas y privadas locales, en la necesidad de proteger los sitios turísticos del sector, a través de campañas de promoción.
-)] Mayor contribución en la socialización de normas y leyes vigentes que tienen relación con la actividad turística y la cultura.
-)] Promover actividades turísticas en estos lugares, a través de recorridos de observación por el patrimonio cultural inmueble y presentación de eventos culturales.
-)] Conservar y promocionar principalmente museos, bibliotecas y espacios de exhibición dedicadas a las artes escénicas para la salvaguardia de la memoria viva de los riobambeños.

Diagrama de flujo



Componente 2. Atención adecuada de servicios

Objetivo. Coordinar acciones para proporcionar al turista atención adecuada de los servicios de salud, baños públicos, seguridad e información turística, que requiere al visitar el centro histórico.

Procedimiento:

Registrar la infraestructura turística básica

Realizar el listado e identificación de la infraestructura turística básica, utilizando el checklist.

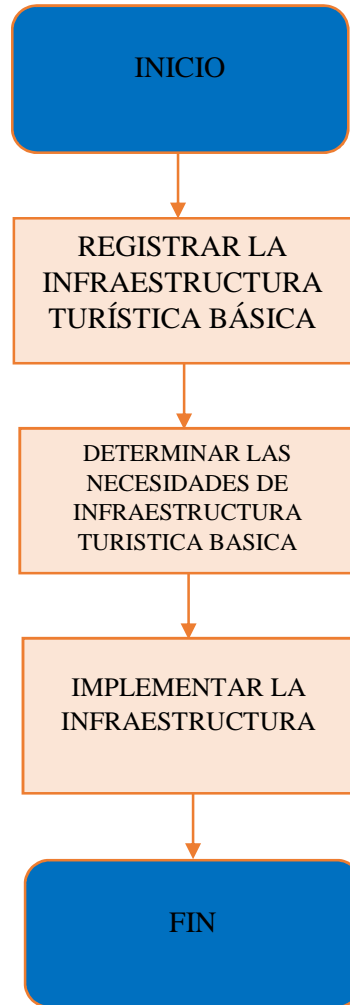
Determinar las necesidades de infraestructura turística básica

A través de encuestas a los usuarios

Implementar la infraestructura

Implementar la infraestructura turística básica en lugares estratégicos para el adecuado servicio a los turistas

Diagrama de flujo



CONCLUSIONES

El Centro Histórico de la ciudad de Riobamba, cuenta con atractivos turísticos, considerados patrimonio cultural inmueble, que lamentablemente se están deteriorando, pero por sus características se convierten en un potencial para realizar actividades de turismo cultural.

También encontramos viviendas y conjuntos urbanos considerados bienes patrimoniales de la ciudad y que constituyen un potencial turístico.

En el Centro Histórico de Riobamba encontramos establecimientos que prestan servicios de alojamiento, alimentación y bebidas, entretenimiento, operación turística, transporte turístico y guianza.

Por otra parte las necesidades y expectativas de los turistas no son atendidas adecuadamente en lo que respecta a servicios de salud, baños públicos, seguridad e información turística.

La Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, realiza escasa gestión para el desarrollo del turismo cultural en el centro histórico, en el POA se observa que no existe algún programa, proyecto o acciones para desarrollar el turismo cultural en el centro histórico y tampoco cuenta con un modelo de gestión.

Por lo expuesto anteriormente, se elaboró la propuesta de un modelo de gestión por procesos, que permitiría tomar las acciones adecuadas para el manejo y desarrollo del turismo cultural en el centro histórico de la ciudad de Riobamba, satisfacer las necesidades del turista, conservar el patrimonio cultural inmueble y fomentar la cultura e historia de los riobambeños.

RECOMENDACIONES

Conservar el potencial turístico que tiene el centro histórico de la ciudad de Riobamba y se realice la respectiva restauración de los bienes patrimoniales que es parte de la identidad de los riobambeños.

Mejorar la gestión mediante la realización de acciones que promuevan el desarrollo del turismo cultural en el centro histórico de la ciudad de Riobamba y conservación del patrimonio cultural inmueble.

Priorizar la atención por parte de las autoridades en cuanto a servicios adecuados de salud, baños públicos, seguridad e información turística.

Implementar el modelo de gestión por procesos para el desarrollo del turismo cultural en el centro histórico de la ciudad de Riobamba y la conservación del patrimonio cultural inmueble.

BIBLIOGRAFÍA

1. **AGUDELO, L.** (2012). *Evolución de la Gestión por Procesos*. Colombia: Editorial ICONTEC.
2. **ATEHORTÚA, F., BUSTAMANTE, R. & VALENCIA, J.** (2008). *Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo*. Medellín, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=15nVyh1Fn6MC&pg=PA14&dq=modelo+de+gestion+de+atehortua&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj4v-Mx5_QAhVM02MKHbLxChQQ6AEIGTAA#v=onepage&q=modelo%20de%20gestion%20de%20atehortua&f=false
3. **BORRERO, F.** (2008). *Marvellous Ecuador*. Quito, Ecuador.
4. **Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado.** (Junio, 2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. San Salvador, El Salvador. Recuperado de <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/carta-iberoamericana-de-calidad-en-la-gestion-publica/view>
5. **Corporación de Estudios y Publicaciones.** (2009). *Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa*. Quito, Ecuador.

6. **Corporación de estudios y publicaciones.** (2014). *Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas*. Quito, Ecuador: Editorial Lexis.
7. **Dirección de Gestión de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba.** (2015). *Catastro Prestadores de Servicios Turísticos*. Riobamba, Ecuador.
8. **Dirección de Gestión de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba.** (2015). *Inventario de Atractivos Turísticos de la zona urbana del cantón Riobamba*. Riobamba, Ecuador.
9. **Dirección de Gestión de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba.** (2016). *Plan Operativo Anual*. Riobamba, Ecuador.
10. **COLOMA, L.** (2012). *Plan Estratégico Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destinos Turísticos. Quito Turismo*, Quito, Ecuador.
11. **FERNÁNDEZ, C.** (2010). *Historia del Ecuador*. Barcelona, España: Editorial Lexus.
12. **FONSECA, E.** (2007). *Turismo, Hotelería y Restaurantes*. Lima, Perú: Editorial Lexus.
13. **Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba.** (2014). *Estructura Orgánica por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba*. Riobamba, Ecuador.

14. **Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Loja.** (2012). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Loja*. Loja, Ecuador
15. **Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Chimborazo.** (2014). *Plan de Turismo para el Buen Vivir de la Provincia de Chimborazo*. Riobamba, Ecuador.
16. **Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Guayas.** (2012). *Modelo de Gestión de la mesa Turística del Guayas*. Guayaquil, Ecuador.
17. **Ilustre Municipio de Riobamba.** (2005). *Plan Estratégico de Desarrollo Cantonal Riobamba 2020*. Riobamba, Ecuador.
18. **Instituto Nacional de Patrimonio Cultural (INPC).** (2011). *Catastro de bienes inmuebles viviendas y conjuntos urbanos ABACO*. Quito, Ecuador: Editorial Flores.
19. **Instituto Nacional de Patrimonio Cultural (INPC).** (2011). *Manual de Uso para el Manejo del Sistema de Información Patrimonial*. Quito, Ecuador: Editorial Mujica TMP.
20. **LÓPEZ, M.** (2008). *Plan de Desarrollo Turístico para el Centro Histórico de la ciudad de Riobamba*. Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador.

21. Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos

Descentralizados. (2011). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito, Ecuador.

22. Ministerio de Fomento. España. (2005). *La Gestión por Procesos*. Recuperado de <http://www.fundacioncetmo.org/dgt%20mejora%20continua/pdf/Cap%EDtulo%20IV.%20Principios%20de%20la%20gesti%F3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

23. Ministerio de Turismo. Ecuador. (MIMTUR). (2015). *Año de la Calidad Turística en Ecuador*. Quito, Ecuador. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/resultados-del-2015-ano-de-la-calidad-turistica-en-ecuador/>

24. PÉREZ, J. (2008). *Definición de modelo de gestión*. Recuperado de <http://definicion.de/modelo-de-gestion>

25. PURAS, J. (2014). *Manual sobre Gestión para Resultados de Desarrollo*. España, Madrid

26. QUESADA, R. (2da Ed.). (2010). *Elementos del Turismo. Teoría, Clasificación y Actividad*. San José, Costa Rica: Editorial EUNED.

27. SARACHO, J. (2005). *Un modelo general por competencias*. Santiago de Chile: Editorial RIL.

28. **SETA, C.** (2002). *La Ciudad Europea del siglo XV al XX*. Madrid, España:

Editorial Istmo S.A.

29. **VILEMA, E.** (2003). *Técnico en Hotelería y Turismo*. Madrid, España: Editorial

Cultural, S.A

ANEXOS

Anexo A. Guía de encuesta a turistas

DATOS INFORMATIVOS

Edad.....

Género.....

Procedencia.....

OBJETIVO

Determinar la situación actual del patrimonio cultural inmueble (arquitectura civil y religiosa) en el centro histórico de Riobamba, estableciendo necesidades y expectativas

CUESTIONARIO

1. ¿Cuándo visita el centro histórico que le motiva conocer?

.....
.....

2. ¿Qué expectativas tiene sobre el centro histórico de Riobamba?

.....
.....

3. ¿Qué opinión tiene del patrimonio cultural inmueble en el centro histórico de Riobamba, en cuanto a su estado de conservación?

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

4. ¿La infraestructura turística básica en el centro histórico de Riobamba, a su criterio, son adecuados?

Si

No

Señalización

()

()

Vías de acceso

()

()

Seguridad pública	()	()
Salud pública	()	()
Servicios básicos	()	()
Baños públicos	()	()
Plazas de estacionamiento	()	()
Tratamiento de basura	()	()
Vías de acceso hacia el atractivo	()	()
Información turística	()	()

5. ¿Qué problemas ha tenido al visitar el centro histórico de Riobamba?

.....

6. ¿Durante su visita al centro histórico de Riobamba ha encontrado edificaciones históricas que no ha podido visitar?

Si () No ()

7. ¿Considera que existen espacios destinados para las manifestaciones culturales?

Si () No ()

Si contesto si ¿cuáles?

.....

8. ¿Qué recomendación daría para que se desarrolle el turismo cultural en el centro histórico de Riobamba?

.....

Muchas gracias por su colaboración

Anexo B. Guía de encuesta a turistas en idioma inglés

INFORMATIVE DATA

Age.....

Gender.....

Origin.....

OBJECTIVE

-) Determine the current state of the immovable cultural heritage (religious and civil architecture) in the historic centre of Riobamba, establishing needs and expectations**

SURVEY

1. What is the reason of your visit to the historic center of Riobamba?

.....
.....

2. What are your expectations of your visit to the historic center of Riobamba?

.....
.....
.....

3. What is your opinion about the facilities of the historic center of Riobamba?

Good ()

Fair ()

Poor ()

4. Do you find the basic infrastructure of the historic center of Riobamba adequate?

	Yes	No
Signaling	()	()
Roads of access	()	()
Public security	()	()
Basic services	()	()
Public Health	()	()
Public toilets	()	()
Parking lots	()	()
Waste Treatment	()	()

Roads of access to the location () ()
Tourism Information () ()

5. What problems have you found during your visits to the historic center of Riobamba?

.....
.....

6. Have you known about cultural tourist spots closed in any of your visits to the historic center of Riobamba?

Yes ()

No ()

7. Do you think that the historic center of Riobamba promotes cultural events?

Yes ()

No ()

If you answered Yes, how or which ones?

.....
.....

8. What do you recommend to stimulate cultural tourism at the historic center of Riobamba?

.....

Thanks a lot for your time!

Anexos C. Guía de encuesta a prestadores de servicios turísticos

DATOS INFORMATIVOS

Edad..... Género.....

Tipo de establecimiento.....

OBJETIVO

Determinar la situación actual del patrimonio cultural inmueble (arquitectura civil y religiosa) en el centro histórico de Riobamba, estableciendo necesidades y expectativas

CUESTIONARIO

1. ¿Qué expectativas tiene sobre el centro histórico de Riobamba?

.....
.....

2. ¿Qué opinión tiene del patrimonio cultural inmueble en el centro histórico de Riobamba, en cuanto a su estado de conservación?

Bueno () Regular () Malo ()

3. ¿Considera una ventaja estar en el centro histórico de Riobamba?

Si () No ()

¿Por qué?

.....
.....

4. ¿La infraestructura turística básica en el Centro Histórico de Riobamba, a su criterio, son adecuados?

	Si	No
Señalización	()	()
Vías de acceso	()	()
Seguridad pública	()	()
Salud pública	()	()
Servicios básicos	()	()
Baños públicos	()	()
Plazas de estacionamiento	()	()
Tratamiento de basura	()	()
Vías de acceso hacia el atractivo	()	()
Información turística	()	()

5. ¿Qué problemas considera que tiene el turista al visitar el patrimonio cultural inmueble en el centro histórico de Riobamba?

.....

6. ¿Está de acuerdo con la gestión que realiza el municipio en cuanto al desarrollo del turismo cultural en el centro histórico de Riobamba?

Si () No ()

¿Por qué?

.....

7. ¿Qué recomendaría a las autoridades del municipio para desarrollar el turismo cultural en el Centro Histórico de Riobamba?

.....

Muchas gracias por su colaboración

Anexo D. Guía de entrevista a la Directora de Gestión del Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba (GADM-R).

Nombre:.....

1. ¿Cuenta con un modelo de gestión para el desarrollo del turismo cultural?
2. ¿Cómo se gestiona o qué estrategias tiene para el desarrollo del turismo cultural?
3. ¿Tiene programado una agenda cultural para promocionar el patrimonio cultural inmueble en el Centro Histórico de Riobamba?

Si contesto si, ¿Cuáles, cada cuánto tiempo, cuánto de asignación y si ha recibido apoyo del municipio, es decir con qué recursos cuenta?

4. ¿Si o no realizan acciones para la conservación del patrimonio cultural inmueble en el centro histórico de Riobamba?

Si contesto si, ¿Cuáles?

5. ¿Coordina sus actividades con los sectores internos y externos involucrados con el turismo cultural en el centro histórico de Riobamba?

Anexo E. Guía de entrevista a gestores culturales

1. ¿Ha recibido apoyo del Municipio de Riobamba para el desarrollar sus actividades?

Si () No ()

2. ¿Cómo considera el estado de conservación del patrimonio cultural inmueble en el centro histórico de Riobamba?

Bueno () Regular () Malo ()





3. ¿Considera que existen espacios para presentar las manifestaciones culturales?

4. ¿Qué facilidades considera que tiene estos espacios para las manifestaciones culturales?

5. ¿Qué recomendación daría a las autoridades para desarrollar el turismo cultural en el Centro Histórico?

Anexo F. Inventario de atractivos turísticos del área urbana del cantón Riobamba

Anexo G. Catastro de bienes patrimoniales inmuebles, viviendas y conjuntos urbanos

Bien patrimonial por parroquia	Estado de Conservación	Grado de Protección	Tipología y Usos					Valoración del bien inmueble	
			Tipología			Usos			
Lizarzaburu			Arquitectura	Categoría	Subcateg.	Original	Actual	Entorno Urbano-Natural	Histórico-Testimonial-Simbólico
1 	Sólido	Condicionada	Arquitectura civil	Vivienda	Casa tradicional	Vivienda	Vivienda, sin embargo se observa que se han generado incrementos edificados de uso comercial	Se integra con la conformación morfológica heterogénea del tramo urbano y aporta a la imagen del sector y la ciudad	-
2 	Deteriorado	Condicionada	Arquitectura civil	Vivienda	Casa tradicional	Vivienda	Comercio-vivienda	Conformación morfológica heterogénea del tramo urbano	El inmueble no está asociado con acontecimientos históricos, sin embargo es considerado como un hito urbano
3 	Deteriorado	Condicionada	Arquitectura civil	Vivienda	Casa tradicional	Vivienda	Comercio-vivienda	Se integra con la conformación morfológica heterogénea del tramo urbano y aporta a la imagen del sector y la ciudad	-
4 	Deteriorado	Condicionada	Arquitectura civil	Vivienda	Casa tradicional	Vivienda	Comercio-servicios-almacenamiento y vivienda adicionales al original	Se integran al entorno urbano arquitectónico	-
5	Deteriorado	Parcial	Arquitectura civil	Vivienda	Casa tradicional	Vivienda	Vivienda-Comercio-Servicios	Junto con el inmueble ubicado en el margen lateral izquierdo forman un conjunto urbano de	-










								inmuebles patrimoniales.	
6 	Sólido	Parcial	Arquitectura civil	Vivienda	Casa tradicional	Vivienda	Otro	Se integra con la conformación morfológica heterogénea del tramo urbano y aporta a la imagen del sector y la ciudad	-
7 	Sólido	Condicionada	Arquitectura civil	Vivienda	Casa tradicional	Vivienda	Educativo-servicios	Integrada al entorno urbano está implantado en un tramo heterogéneo. Está relacionado con el entorno natural	El inmueble no está asociado con acontecimientos históricos.
8 	Sólido	Parcial	Arquitectura Comercio	Comercio	Centro comercial	Comercio	Actividades de comercio-servicios-recreativo.	Se integra con la conformación morfológica heterogéneo del tramo urbano y aporta a la imagen del sector y la ciudad.	El inmueble es un hito urbano arquitectónico debido a que es un punto de referencia por su singularidad
9 	Sólido	Parcial	Arquitectura Institucional	Recreativo	Plaza de toros	Recreativo	Recreativo	El inmueble está ubicado en el área urbana consolidada, dentro de un tramo heterogéneo, alrededor se observa un entorno alterado	La Plaza Raúl Dávalos, alberga una de las ferias más importantes del país, la Feria del Señor del Buen Suceso
10 	Deteriorado	Parcial	Arquitectura civil	Vivienda	Casa tradicional	Vivienda	Comercio-Vivienda	Se integra con la conformación morfológica heterogénea del tramo urbano, el mismo que aporta a la imagen del sector y la ciudad.	-
11 	Deteriorado	Condicionada	Arquitectura civil	Vivienda	Casa tradicional	Vivienda	Comercio-Vivienda	Se integra con la conformación morfológica heterogénea del tramo urbano, el mismo que aporta a la	-






								imagen del sector y la ciudad.	
12 	Deteriorado	Parcial	Arquitectura civil	Vivienda	Casa tradicional	Vivienda	Vivienda	Se integra con la conformación morfológica heterogénea del tramo urbano, el mismo que aporta a la imagen del sector y la ciudad.	
Maldonado									
 1	Deteriorado	Parcial	Arquitectura civil	Vivienda	Casa tradicional	Vivienda	Abandonado-comercio	Se integra con la conformación morfológica heterogénea del tramo urbano y aporta a la imagen del sector y la ciudad.	-
2 	Deteriorado	Condicionada	Arquitectura civil	Vivienda	Casa tradicional	Vivienda	Vivienda	Se integra con la conformación morfológica heterogénea del tramo urbano y aporta a la imagen del sector y la ciudad.	
3 	Deteriorado	Condicionada	Arquitectura civil	Vivienda	Casa tradicional	Vivienda	Comercio	Su entorno urbano es homogéneo, con la presencia de construcciones que generan unidad y continuidad visual-arquitectónica, se encuentra muy cerca de hitos arquitectónicos de la localidad, como el parque Maldonado	La edificación no tiene relación con acontecimientos históricos de importancia.
Velasco									
1 	Deteriorado	Parcial	Arquitectura civil	Vivienda	Casa tradicional	Vivienda	Abandonado	Se integran con la conformación morfológica heterogénea del tramo urbano y aportan a la imagen del sector y la ciudad.	El inmueble no está asociado con acontecimientos históricos representativos.

2		Deteriorado	Parcial	Arquitectura civil	Vivienda	Villa	Vivienda	Vivienda	Se integra con la conformación morfológica heterogénea del tramo urbano, mismo que aporta a la imagen del sector y la ciudad.	Propietarios de la vivienda la Familia Salazar Tormen; se le atribuye el diseño de la edificación a los Hnos. Tormen, implantaron el aire academicista en la arquitectura de Riobamba en los años treinta; incursionaron en como la arquitectura, el urbanismo, la industria, la representación comercial y la agricultura
3		Deteriorado	Parcial	Arquitectura civil	Vivienda	Casa tradicional	Vivienda	Abandonado	Se integra con la conformación morfológica heterogénea del tramo urbano, mismo que aporta a la imagen del sector y la ciudad.	-
4		Deteriorado	Parcial	Arquitectura industrial	Industria	Fabrica	Fabrica	Abandonado	Se integra con la conformación morfológica homogénea del tramo urbano, misma que aporta a la imagen del sector y la ciudad.	-
Veloz										
1		Deteriorado	Parcial	Arquitectura civil	Vivienda	Casa tradicional	Vivienda	Comercio-vivienda	Se integra a la conformación espacial del tramo urbano y es de gran aporte a la imagen urbana del sector y la ciudad.	-
2		Deteriorado	Parcial	Arquitectura institucional	Salud	Hospital	Hospital	Educativo	El inmueble se localiza dentro del perímetro urbano; su arquitectura no	El inmueble fue uno de los primeros


								influye directamente en los tramos de su manzana.	hospitales de la ciudad, aquí funcionaba la Liga Ecuatoriana Antituberculosis . En 1972 se instala el antiguo Hospital Policlínico.
3 	Deteriorado	Condicionada	Arquitectura civil	Vivienda	Casa tradicional	Vivienda	Otro-servicios	Se integra con la conformación morfológica heterogenia del tramo urbano y aporta a la imagen del sector y la ciudad.	El inmueble no está asociado con acontecimientos históricos.
4 	Deteriorado	Condicionada	Arquitectura civil	Vivienda	Casa tradicional	Vivienda	Vivienda	Se integra con la conformación morfológica heterogenia del tramo urbano, y aporta a la imagen del sector y la ciudad.	El inmueble no está asociado con acontecimientos históricos representativos.

Fuente. Catastro de viviendas del Centro Histórico de Riobamba del INPC, 2011.

Realizado por: Fernando Yambay, 2016.

Conjuntos urbanos			
Parroquia Lizarzaburu	Estado de conservación	Descripción	Valoración y grado de protección
1 	Deteriorado	El paisaje natural se integra con la serie de jardines que anteceden a las viviendas. El paisaje natural no es vinculante con este sector, el ambiente natural se encuentra como marco visual rodeando a toda la ciudad.	Condicionada
2 	Deteriorado	El paisaje urbano en esta manzana es consolidado por edificaciones de uno y dos niveles. Estas edificaciones se encuentran el barrio Ferroviario en las calles Colombia, entre Río Chanchan y Archer Harman, (calles adoquinadas en piedra) donde aún existen varias edificaciones que conservan la tipología original mismas que poseen una serie de jardines que anteceden a las viviendas. El paisaje natural no es vinculante con este sector, el ambiente natural se encuentra como marco visual rodeando a toda la ciudad.	Condicionada
3 	Deteriorado	El paisaje urbano se encuentra consolidado, el conjunto urbano se emplaza dentro de la trama urbana original, se observa veredas estrechas y calles amplias asfaltadas; no se tiene una relación directa con el paisaje natural.	Parcial
4 	Deteriorado	El paisaje urbano se encuentra consolidado, el conjunto urbano se emplaza sin retiro frontal, se observa veredas encementadas y calles amplias asfaltadas; no se tiene una relación directa con el paisaje natural, este ambiente natural se encuentra como marco visual, rodeando a la ciudad.	Condicionada
5 	Deteriorado	El paisaje urbano se encuentra consolidado, el conjunto urbano se emplaza dentro de la trama urbana original, se observa veredas estrechas y calles amplias asfaltadas; no se tiene una relación directa con el paisaje natural.	Condicionada

Parroquia Maldonado			
1	Deteriorado	<p>Predomina el paisaje urbano ya que se tiene una amplia zona de edificaciones, el entorno natural es el que rodea a toda la ciudad. Cabe recalcar que el bien inmueble en estudio al encontrarse ubicado en el barrio San Alfonso, frente a lo que es la plaza Simón Bolívar “Mercado San Alfonso”, su entorno urbano se encuentra alterado por la presencia de construcciones nuevas con diseños fuera de su contexto y sin ninguna clase de estudio de integración morfológica y utilización de materiales.</p>	Condicionada
2	Deteriorado	<p>Predomina el paisaje urbano ya que se tiene una amplia zona de edificaciones, el entorno natural es el que rodea a toda la ciudad. Cabe recalcar que el bien inmueble en estudio al encontrarse ubicado en el barrio San Alfonso, en la calle Juan de Velasco entre Junín y Argentinos, su entorno urbano se encuentra alterado por la presencia de construcciones nuevas con diseños fuera de su contexto y sin ninguna clase de estudio de integración morfológica y utilización de materiales.</p> <p>Aun así, los inmuebles que conforman el conjunto urbano de interés patrimonial, a través de sus características arquitectónicas expresadas en el diseño espacial y técnico constructivo se integra con la conformación morfológica heterogénea del tramo urbano.</p>	Condicionada
Parroquia Velasco			
1	Deteriorado	<p>El paisaje natural urbano es creado por cada ciudad, en cuanto a paisaje urbano natural en la ciudad de Riobamba ésta posee pocos espacios verdes, razón por lo cual este déficit de áreas verdes debe ser compensado en el futuro, los espacios o áreas verdes con los que cuenta la ciudad de Riobamba se enuncian a continuación: Parque Guayaquil, Parque 21 de Abril y Parque Ecológico Monseñor Leónidas Proaño, estos espacios verdes de grandes dimensiones pero están ubicados fuera del centro histórico de la ciudad, los espacios verdes con los que cuenta el centro histórico son:</p> <p>El Parque Sucre, Parque Maldonado y Parque La Libertad, dentro de la zona central de la ciudad no se planificaron más espacios equipados con áreas verdes</p>	Condicionada

Parroquia Veloz			
<p>1</p> 	Deteriorado	<p>El tramo urbano del sector se encuentra consolidado, el mismo que predomina y su entorno natural es el que rodea a toda la ciudad. Las edificaciones del conjunto urbano se implantan sin retiros y de manera adosada, en su contexto se observa veredas estrechas y calles amplias asfaltadas; no se tiene relación directa con el paisaje natural, por lo que se requiere contemplar la creación de equipamiento urbano, seguridad, y vegetación asociada a las edificaciones.</p> <p>En uno de los inmuebles del conjunto urbano se aprecia vegetación complementando a la edificación con jardines y arboles; sin embargo, en general el paisaje natural no es vinculante con este sector.</p>	Condicionada

Fuente. Catastro conjuntos urbanos del centro histórico de Riobamba del INPC, 2011.

Realizado por: Fernando Yambay, 2016.

Anexo H Catastro prestadores de servicios turísticos

No	Tipo/ Actividad	Nombre	Dirección	Teléfono	Categoría	Propietario	E-mail
1	AGENCIA DE VIAJES	PROBICI	PRIMERA CONSTITUYENTE 23-51 Y LARREA	2951-759	OPERADORA	GALO BRITO ORTIZ	probici@ecnet.ec / www.provici.com
2	AGENCIA DE VIAJES	MAJESTOURING	10 DE AGOSTO 21-62 CARABOBO	2944-673--2-946624	INTERNACIONAL	NANCY LARA SAEVEDRA	majestouring@gmail.com
3	AGENCIA DE VIAJES	SOULTRAIN	CARABOBO 22-35 Y 10 DE AGOSTO	2964-890- 2-962696	OPERADORA	MARÍA ENMA INSUASTI	soultrainexpedition@hotmail.com
4	AGENCIA DE VIAJES	EXPEDICIONES NIEVE SELVA - VELOZ CORONADO	CHILE 33-21 Y FRANCIA	2-960-916	OPERADORA	IVO JAVIER VELOZ MATA	velozexpediciones@hotmail.com
5	AGENCIA DE VIAJES	UNIVERSAL CENTER TRAVEL S A	GARCÍA MORENO 19-46 Y OLMEDO	2-942-287/ 0984783721	DUALIDAD	ING NILMA SILVA	center_travel@yahoo.es
6	AGENCIA DE VIAJES	CHIMBORAZO TRAVEL	ESPAÑA 24-55 Y OROZCO	2-960-925 /2-940-924 /2-953-127	INTERNACIONAL	CHIMBORAZO TRAVEL VISIÓN MUNDIAL CIA LTDA.	chimborazotravel@yahoo.es
7	AGENCIA DE VIAJES	RIOTURTRAVEL	VELOZ 28-35 Y MAGDALENA DÁVALOS	2-968-243	INTERNACIONAL	PACO PEREZ	rioturtravel@hotmail.com
8	AGENCIA DE VIAJES	DELGADO TRAVEL	10 DE AGOSTO Y LARREA	2963-914/2951-928	INTERNACIONAL	ANTONIO DELGADO	agenciaviages_riob@delgado.ecuador.com
9	AGENCIA DE VIAJES	A TRIPER CIA LTDA	ESPEJO S/N Y OLMEDO	2364278	OPERADORA	PABLO LUIS FALCONÍ DÁVILA	
10	AGENCIA DE VIAJES	AEROVACACIONES	PRIMERA CONSTITUYENTE 30-22 Y JUAN MONTALVO	2942287 2-948896 0984783721	DUALIDAD	TORRES BARAHONA MÓNICA	
11	AGENCIA DE VIAJES	GLOBAL TOUR CIA LTDA.	OROZCO 25-54 Y GARCÍA MORENO	2-943811 2-941875	INTERNACIONAL	VICUÑA MONTERO CHRISTIAN MORENO	
12	AGENCIA DE	GUI&EME	VELOZ 22-22 Y ESPEJO	2-951710	OPERADORA	VALLEJO	info@guiemetours.c

	VIAJES			0998739177		MIÑACA Y ASOCIADOS GUI&EME	om
13	ALBERGUE	ESTRELLA DEL CHIMBORAZO	PULINGUÍ KM-36 VIA AL CHIMBORAZO SAN PABLO	2364278	PRIMERA	MARTHA XIMENA ZURITA ASTORGA	
14	BAR	EL MONASTERIO	OROZCO 21-32 Y 5 DE JUNIO	961-644. / 2-952-315.	TERCERA	HÉCTOR E. LOMAS BADILLO	clubconcertmonasterio@hotmail.com
15	BAR	BLACK WHITE 1	OLMEDO 18-35 Y VELASCO	2-962-400	TERCERA	EFRAÍN MADRID SALAZAR	
16	BAR	LA BARCA	VELASCO 20-45 Y GUAYAQUIL	2-961-328	TERCERA	HÉCTOR HIDALGO HERNÁNDEZ	
17	BAR	LA CASA VIEJA	AV. DANIEL LEÓN BORJA Y PASAJE EL ESPECTADOR	092726990	TERCERA	ANIBAL FABIÁN OCAÑA TACURI	anibalfabian@75@hotmail.com
18	BAR	LA ROKKA	AV. MIGUEL ÁNGEL LEÓN Y VELOZ	2-942313 / 2-949-232	TERCERA	MARINA INCA VELEZ	gilmaster94@hotmail.com
19	BAR	VERTIGO	PRIMERA CONSTITUYENTE Y VARGAS TORRES	095835705 (2-963873)	TERCERA	VELASQUEZ CARVAJAL DIEGO OSWALDO	fabimarias@latinmail.com
20	BAR	SAN VALENTIN CLUB	AV. DANIEL LEÓN. BORJA 22-19 Y VARGAS TORRES	2-963-137	SEGUNDA	CASTILLO SANTILLÁN MARLON EDMUNDO	sanvalentinclub@hotmail.com
21	BAR	CIBUS	LAVALLE 22-09 Y AV DANIEL LEÓN BORJA.	0995228440 /083764876 / 2-963-395	TERCERA	PABLO REINOSO ESPINOZA	cibusbarrest@hotmail.com
22	BAR	SPAZIO SPORT	AV. DANIEL LEÓN BORJA Y MIGUEL ÁNGEL LEÓN	2-941-237	TERCERA	SAMANIEGO VILLACRES DIEGO FERNANDO	diegoferute@hotmail.com
23	BAR	RUTA BABYLÓN	VARGAS TORRES 22-19 Y DANIEL LEÓN BORJA	098774829	TERCERA	EDMUNDO CASTILLO	
24	BAR	HEART ROCK	LAVALLE 22-34 Y PRIMERA CONSTITUYENTE	0995775809	TERCERA	SANCHEZ SALAZAR PABLO	
25	BAR	ZONA ELITE BAR KARAOKE	VARGAS TORRES 22-10 Y AV. DANIEL	0999841912--2378011	TERCERA	PILCO ÉDISON FERNANDO	

			LEÓN BORJA				
26	BAR	BIG BOYS	AV. MIGUEL ÁNGEL LEÓN Y AV. DANIEL LEÓN BORJA. GIRALDA PLAZA	2-608399...09876572 58..0987057258	TERCERA	PAULA AGUAYO MARÍA DEL PILAR	
27	BAR	TRANVÍA BAR KARAOKE	AV.MIGUEL ÁNGEL LEÓN Y PRIMERA CONSTITUYENTE	0984255528	TERCERA	ALBÁN SÁNCHEZ HUGO ALEJANDRO	alexalban55@hotmail.com
28	BAR	TRIBU	AV. DANIEL LEÓN BORJA 32-15 Y VARGAS TORRES	2-961896	TERCERA	SARASTI CASTILLO ANDRÉA V	andrea_sarasti@hotmail.com
29	CAFETERÍA	LA FUENTE	PRIMERA CONSTITUYENTE Y GARCÍA MORENO	2-960-490	SEGUNDA	RICAUURTE MARCHÁN ENRIQUETA LETICIA	
30	CAFETERÍA	HELADOS DE PAILA	10 DE AGOSTO Y MAGADALENA DÁVALOS	2-950-015	TERCERA	TAMAYO PONLUIZA MARÍA OLGA	majossecnet5@live.com
31	CAFETERÍA	QUINTA DORADA	GARCÍA MORENO Y 10 DE AGOSTO.	2941-461	TERCERA	TERÁN GUANANGA MARÍA JOSÉ	mariajoseteran_ing@hotmail.com
32	CAFETERÍA	CAFÉ PAOLA 1	PICHINCHA 20-13 Y OLMEDO	2963-051 / 2-969356.	TERCERA	VILLALÓN MUÑOZ JACOBO ANTONIO	placerdelbuencomer@hotmail.com
33	CAFETERÍA	BOM CAFÉ	PICHINCHA 21-37 Y 10 DE AGOSTO	2-961813	TERCERA	SALDARREAGA COCIOS MARCELO RIODRIGO	
34	CAFETERÍA	THAO BY BAMBOO	LAVALLE 22-08 Y DANIEL LEÓN BORJA	2-968219	TERCERA	JUAN CARLOS BRITO VERA	
35	CAFETERÍA	TRIBU	AV.DANIEL LEÓN BORJA 32-15 Y VARGAS TORRES	2-961896	TERCERA	SARASTI CASTILLO ANDRÉA V	
36	DISCOTECA	TENTADERO BEST	AV. DANIEL LEÓN BORJA Y AV. MIGUEL ÁNGEL LEÓN	2-960181	SEGUNDA	VÁSCONEZ SAMANIEGO VÍCTOR HUGO	
37	DISCOTECA	DEYA VU	AV. DANIEL LEÓN BORJA 32-26 Y AV. MIGUEL ÁNGEL LEÓN.	2-968426	SEGUNDA	PILAR VINAMAGUA TORRES	
38	DISCOTECA	DIVINA AMNESIA	DANIEL LEÓN BORJA Y VARGAS TORRES	2942925	SEGUNDA	PAULINO SALAZAR	amnesia_divina@hotmail.com
39	DISCOTECA	NOX	VARGAS TORRES 22-	2-948986	SEGUNDA	VINÁN	

			20 Y AV. DANIEL LEÓN BORJA			GUERRERO BYRON ALBERTO	
40	DISCOTECA	BELVETH	AV. MIGUEL ÁNGEL LEÓN ,DIAGONAL A GIRALDA PLAZA	2-951042 0991429058	SEGUNDA	SÁNCHEZ CHOTO ELVIA MARÍA	elvia-sanchez1971@hotmail.com
41	FUENTE DE SODA	VERDE LIMÓN	AV. UNIDAD NACIONAL Y CHILE	2-967-513	TERCERA	JESSICA ELIZABETH COSTALES COKA	cj-jeska@hotmail.com
42	FUENTE DE SODA	LOS ALPES	ESPEJO 21-43 ENTRE 10 DE AGOSTO Y GUAYAQUIL	2953-367	TERCERA	ÁNGEL TAMAYO SEVILLA	
43	FUENTE DE SODA	LA DELICIA	COLÓN 21-33 Y GUAYAQUIL	2961-785	TERCERA	RODOLFO MAYORGA ÁVALOS	fernando_73mayorga@hotmail.com
44	FUENTE DE SODA	IGLU RÍO	PICHINCHA 21-11 Y GUAYAQUIL	2-967-256	SEGUNDA	DELIA ELVIRA OVIEDO MONTENEGRO	
45	FUENTE DE SODA	PYNN'S	ESPEJO 21-20 Y 10 DE AGOSTO	2-943-259	TERCERA	THOMÁS ROBERTO YEPEZ MERINO	tomyepez@hotmail.com
46	FUENTE DE SODA	FRUTIFFAST	AV. DANIEL LEÓN BORJA 31-14 Y LAVALLE	2-954-992 / 098893352	SEGUNDA	SANTACRUZ CARMITA DEL ROCÍO	carmitasantacruz@hotmail.com
47	FUENTE DE SODA	PAN LONDRES 3	GARCÍA MORENO 22 - 46 Y PRIMERA CONSTITUYENTE	2-963-378	TERCERA	CABEZAS ANDINO MIGUEL A	
48	FUENTE DE SODA	CEBICHES DE LA RUMIÑAHUI	DIEGO DE IBARRA 22-40 Y PRIMERA CONSTITUYENTE	2-947053	SEGUNDA	CABEZAS MOREANO FRANKLIN	
49	FUENTE DE SODA	TUTTO FREDDO	AV. DANIEL LEÓN BORJA Y M ÁNGEL LEÓN		PRIMERA	MARÍA VELASCO VILLACRÉS	giraldaplaza@hotmail.es
50	FUENTE DE SODA	HUGOS	COLÓN 22-53 Y GUAYAQUIL	2-965189 - 2-943-130	TERCERA	MURILLO ROSERO HÉCTOR	
51	FUENTE DE SODA	CONOMANÍA	PICHINCHA Y 10 DE AGOSTO	098745042-2-602934	TERCERA	REINOSO ESPINOZA ANA GABRIELA	tuningking@hotmail.com
52	FUENTE DE SODA	TROPIBURGER	AV. MIGUEL ANGEL LEÓN Y AV. DANIEL	2-943705	PRIMERA	DELI INTERNACIONA	

			LEÓN BORJA			L S A	
53	FUENTE DE SODA	CORCEL NEGRO COMIDA RÁPIDA	PRIMERA CONSTITUYENTE 22- 28 Y COLÓN	2-943603	SEGUNDA	CASTILLO ANDINO KATHERIN F	kathytafluflu@hotm ail.com
54	FUENTE DE SODA	CORCEL NEGRO COMIDA RÁPIDA	ESPEJO Y 10 DE AGOSTO	2-967463	TERCERA	ANDINO GUEVARA FANNY YESENIA	kathytafluflu@hotm ail.com
55	FUENTE DE SODA	GREENFROST	PICHINCHA 22-16 Y 10 DE AGOSTO	0995435838	SEGUNDA	BELTRÁN ANAGUANO KAREN VALERIA	karen.beltran_77@h otmail.com
56	FUENTE DE SODA	CIUDAD BLANCA	OLMEDO Y LARREA	2-951-507	TERCERA	MARÍA JOSÉ ROMERO OBANDO	mjoser_@hotmail.co m
57	FUENTE DE SODA	CORCEL NEGRO COMIDA RÁPIDA	10 DE AGOSTO 27-42 Y ROCAFUERTE	32966992	TERCERA	ANDINO GUEVARA ADRIANA JOKENZA	
58	FUENTE DE SODA	PAPITAS AL HOMBRO 2	AV. DANIEL LEÓN BORJA 33-22 Y AV.MIGUEL ÁNGEL LEÓN	0990400263	TERCERA	CHICAIZA CUNALATA JANETH VERÓNICA	
59	FUENTE DE SODA	BELLAVISTA BURGUER TRES	AV. DANIEL LEÓN BORJA Y LAVALLE	0983727984	SEGUNDA	LLANGO VALDIVIEZO ÉDGAR	
60	HOSTAL	MANANTIAL	CARABOBO 18-50 Y VILLARROEL	2942108	SEGUNDA	LIBIO EDWIN ANALUISA ARCOS	gatitavilanez@hotm ail.com
61	HOSTAL	SEGOVIA	PRIMERA CONSTITUYENTE 22- 28 Y ESPEJO	2-950615 - 0984304334 0987516040	TERCERA	TUPEK SEGOVIA JHON FERNANDO	htelsegovia@hotm ail.com
62	HOSTAL	MONTECARLO	10 DE AGOSTO 25-41 Y GARCÍA MORENO	2-960-557	PRIMERA	CÉSAR AUGUSTO HERRERA CISNEROS	montecarlorigobamba @andinanet.net
63	HOSTAL	WHYMPER CIA LTDA	AV. MIGUEL ÁNGEL LEÓN 23-10 Y PRIMERA CONSTITUYENTE	2-964-575/2968-137	SEGUNDA	MARÍA DEL CARMEN GALLEGOS	jwymperg@hotmail. com
64	HOSTAL	TREN DORADO	CARABOBO 22-35 Y 10 DE AGOSTO	2-964-890	SEGUNDA	INSUASTI DE MANZANO MARIA ENMA	htrendorado@hotma il.com
65	HOSTAL	LA ESTACIÓN	AV. UNIDAD	2955-226	SEGUNDA	ZABALA	rosariozabala@hotm

			NACIONAL 29 - 15 Y CARABOBO.			ARELLANO LUZ DEL ROSARIO	ail.com
66	HOSTAL	MANSIÓN SANTA ISABELLA	VELOZ 28-48 Y CARABOBO	2-962-947 / 2943-124	PRIMERA	BEN MEDLEY COX	gerencia_general@mansionstaisabella.com
67	HOSTAL RESIDENCIA	LOS SHYRIS	ROCAFUERTE 21-60 Y 10 DE AGOSTO	2-960-323	SEGUNDA	MARÍA PAULINA SÁNCHEZ SALAZAR	pauylss31@yahoo.com
68	HOSTAL RESIDENCIA	BOLÍVAR	CARABOBO 21-26 Y GUAYAQUIL	2-968-294	TERCERA	LUIS OLMEDO ANDRADE VIMOS	marisolandrade07@hotmail.com
69	HOSTAL RESIDENCIA	COLONIAL DEL SUR	CARABOBO 21-62 10 DE AGOSTO	2966543	TERCERA	AIDA M. ZUÑIGA MORENO	
70	HOSTAL RESIDENCIA	METROPOLITANO	AV. DANIEL LEÓN BORJA Y LAVALLE	2-961-714	TERCERA	MAYRA ISABEL SANCHEZ VASCO	hotelmropolitano@andinanet.net
71	HOSTAL RESIDENCIA	GUAYAQUIL	JUAN MONTALVO 20-59 Y UNIDAD NACIONAL	2-964-512	TERCERA	GLADIS ESTRADA	
72	HOSTAL RESIDENCIA	CHIMBORAZO DE LA ESTACION	AV. UNIDAD NACIONAL 30-17 Y JUAN MONTALVO	2-946-004	TERCERA	SANCHEZ SALAZAR RAMIRO ALBERTO	
73	HOTEL	SAN PEDRO DE RIOBAMBA	AV. DANIEL LEÓN BORJA 29-50 Y JUAN MONTALVO	2-940-586	LUJO	LUIS ENRIQUE LARREA MEJIA	sanpedroderiobamba hotel@hotmail.com/reservaciones@hotel sanpedroderiobamba .com
74	HOTEL	RIOBAMBA INN	CARABOBO 23-20 Y PRIMERA CONSTITUYENTE	2961-696	SEGUNDA	OLGA GODOY MERINO	info@hotelriobamba inn.com
75	HOTEL	EL LIBERTADOR	AV. DANIEL LEÓN BORJA 29-22 Y CARABOBO	2-947393 / 2-964116	SEGUNDA	BLANCA VASCO ORTIZ	reservaciones@hotel ellibertador.cm
76	HOTEL	ÑUCA HUASI	10 DE AGOSTO 28-24 Y MAGDALENA DÁVALOS	2-966-669 0999018903	TERCERA	ERAZO FUERTES CÉSAR ROBERTO	rossybonilla92@yahoo.es
77	HOTEL	MANABÍ	COLÓN 19-58 Y OLMEDO	2-967-967 / 2-967-305	SEGUNDA	LUIS VIZUETE CANDO	hmanabi@hotmail.com
78	HOTEL	RICHARD S INN	LARREA 20-28 Y GUAYAQUIL	2950442	CUARTA	RIVERA FAJARDO PATRICIA	

79	HOTEL RESIDENCIA	IMPERIAL	ROCAFUERTE Y 10 DE AGOSTO	2-960-429	SEGUNDA	MARIBEL CARLOS EDUARDO VINUEZA GODOY	
80	PENSIÓN	RINCÓN DE CASTILLA	PASAJE ESPECTADOR Y AV. DANIEL LEÓN. BORJA	2-940-800	TERCERA	HARO CAMILO	
81	PEÑA	1 2 3	JUNÍN 30-17 Y JUAN MONTALVO	2-969-518	TERCERA	PATRICIO ALMEIDA VALENCIA	
82	RESTAURANTE	LA CASA DEL BUEN SABOR	LAVALLE 22-55 Y 1ra CONSTITUYENTE	092892083....2-952973	CUARTA	ROSARIO INÉS LOPEZ ROMERO	sorioinero58@hotmail.com
83	RESTAURANTE	EL JEKE	COLÓN 17-12 Y COLOMBIA	2-960-352	TERCERA	ABDO LOPEZ RICARDO MARCELO	said_94-22@hotmail.es
84	RESTAURANTE	BONNY	VILLARROEL 15-52 Y ALMAGRO	2-964-426	SEGUNDA	HÉCTOR GONZÁLEZ VELASQUEZ	bonnyrestaurant@hotmail.com
85	RESTAURANTE	PICO LOCO 2	VELOZ Y DIEGO DE IBARRA	2968-147	TERCERA	GUSTAVO BUÑAY ALDAZ	evaswilfrido@gmail.com
86	RESTAURANTE	CHIFA DOBLE FELIZ	CARARABOBO 21-15 Y GUAYAQUIL	0988958869	TERCERA	WEI LI	
87	RESTAURANTE	DON PATO	CARABOBO 21-42 Y 10 DE AGOSTO	2-940-978	CUARTA	BRAVO NOBOA CECILIA.	ferchusbravo@hotmail.com
88	RESTAURANTE	EL CHACARERO	5 DE JUNIO 21-46 Y 10 DE AGOSTO	2-969-292	TERCERA	GUADALUPE RODRIGUEZ NUÑEZ	raulmarcelos@hotmail.com
89	RESTAURANTE	EL VIEJO CORDOVEZ	ROCAFUERTE 25-31 Y OROZCO	099996496/094464138/ 092975764	CUARTA	SUSANA CEPEDA CAIZAGUANO	jennyfer_michela@hotmail.com
90	RESTAURANTE	RINCÓN ESMERALDEÑO	JUAN MONTALVO 29-54 Y VELOZ	095495539	CUARTA	NARCISA BETAMCOURT VIVERO	narcbetancourt@hotmail.com
91	RESTAURANTE	RINCÓN CHILENITO	PICHINCHA Y OROZCO	2-940-188	TERCERA	HIPATIA SIGUENZA	jorgeantonioreyv@yahoo.com
92	RESTAURANTE	PUERTO AZUL	CARABOBO 23-50 Y VELOZ	2942282	TERCERA	NORMA ISABEL GARCÉS HUARACA	silvanagarcés_12@yahoo.es
93	RESTAURANTE	LA JOYA	CHILE 17-41 Y BENALCAZAR	2-944-359	SEGUNDA	MIRYAN PARRA	parramyriahotmail.com
94	RESTAURANTE	LA CASA VIEJA	OLMEDO 25-39 Y	0984603073	CUARTA	LUZ PAEZ	anibalfabian75@hotmail.com

			GARCÍA MORENO	092726990		BARRETO	
95	RESTAURANTE	LA ISLA	10 DE AGOSTO Y MAGDALENA DÁVALOS	2-946-146	TERCERA	GARCÍA PARRA MARIANA GLORIA	pomboza@hotmail.com
96	RESTAURANTE	POLLO EJECUTIVO 2	CARABOBO AV. UNIDAD NACIONAL	296-7429	TERCERA	SERVIO MONTENEGRO SALGADO	
97	RESTAURANTE	CHARLIE'S PIZZERÍA	GARCÍA MORENO 21- 31 Y 10 DE AGOSTO	2-968-231	TERCERA	LUIS RIVADENEIRA ESPINOZA	lave091255@hotmail.com
98	RESTAURANTE	LA FOGATA	AV. DANIEL LEÓN BORJA 29-22 Y CARABOBO	2-962-462	CUARTA	MARIANA BARRENO	lafogata2012@hotmail.com
99	RESTAURANTE	PORTÓN DORADO	DIEGO DE IBARRA 22- 50 Y AV. DANIEL LEON BORJA	2-967-382 0958831147	TERCERA	Yael INÉS PAZMIÑO PAVÓN	betto81a@yahoo.com
100	RESTAURANTE	HORNADOS CARMITA	CARABOBO 29-11 Y ARGENTINO	2-946-838	CUARTA	CARMEN PIEDAD CARRILLO LEÓN	jaimeilbay@yahoo.es
101	RESTAURANTE	LA FRAGATA	COLOMBIA Y LARREA	983037791	SEGUNDA	ANA PATRICIA OÑATE LEIVA	
102	RESTAURANTE	EL REY	FRANCIA 26-52 Y JUNÍN	2-951-225 2- 966901	TERCERA	LUIS MARIO VALDIVIEZO GUEVARA	ximenita.valdiviezo@hotmail.com
103	RESTAURANTE	EL RESBALÓN	VELOZ 31-38 VARGAS TORRES	2968-122	TERCERA	GLORIA TORRES MAZABANDA	luisyaulema@rocketmail.com
104	RESTAURANTE	POLLO GUS	10 DE AGOSTO 20-13 Y TARQUI	2-963504 2950-698	SEGUNDA	DOELDOS S.A	gusriobamba@grupotexas.com.ec / susriobamba@sruptexas.com.ec
105	RESTAURANTE	TABERNA BONANZA	AV. DANIEL LEÓN BORJA 42-49 Y DUCHICELA	2-943-750	SEGUNDA	JOSÉ MIGUEL MUÑOZ	domi2576@hotmail.com
106	RESTAURANTE	Q LANTRO	ARGENTINOS 26-38 Y GARCÍA MORENO	2-964-059	TERCERA	ROSA MARÍA RICAURTE YEPEZ	rosmy_67@hotmail.com
107	RESTAURANTE	FOGON SPORT	AV. DANIEL LEÓN BORJA Y AV. MIGUEL ÁNGEL LEÓN	2955-303	TERCERA	FABRIZIO GONZÁLEZ	
108	RESTAURANTE	EMPERADOR BROASTER	PRIMERA CONSTITUYENTE 23- 13 Y ESPAÑA	069054455	TERCERA	BOLÍVAR SALAS RUEDA	edwin.merino@hotmail.com / alfredosalasrueda@

							yahoo.com
109	RESTAURANTE	EL DELIRIO	PRIMERA CONSTITUYENTE Y MAGDALENA DÁVALOS	2-966-441	PRIMERA	MARÍA AURORA AVILEZ	delirioe10@gmail.com
110	RESTAURANTE	MONTEZUMA	JUAN MONTALVO 29- 62 Y ARGENTINOS	2- 626234 098294566	TERCERA	FRANCISCO LEMA	
111	RESTAURANTE	HAPPY POLLO 2	AV. DANIEL LEÓN BORJA 34-14 Y AV. MIGUEL ÁNGEL LEÓN	2955-527	TERCERA	MARCELA BORJA	marce_borja@yahoo.com
112	RESTAURANTE	HAPPY POLLO 1	GUAYAQUIL 23-57 Y LARREA	2-962368	TERCERA	MARCELA BORJA	marce_borja@yahoo.com
113	RESTAURANTE	CHIFA NUEVA JIN JIN	AV. MIGUEL ÁNGEL LEÓN 22-36 Y AV. DANIEL LEÓN BORJA	0999703078	TERCERA	HU HAI YANG	
114	RESTAURANTE	CASA CHINA	AV. DANIEL LEÓN BORJA 29-38 Y JUAN MONTALVO	2-967-783	TERCERA	ZHANG LIU QIUYUE	limazhte@hotmail.com
115	RESTAURANTE	DON SEVERÍN	COLÓN 22-44 Y PRIMERA CONSTITUYENTE	2-944-516	TERCERA	ESCOBAR ZURITA LUIS VLADIMIR	severinrest@hotmail.com
116	RESTAURANTE	PAPIOS 1	AV. DANIEL LEÓN BORJA (GIRALDA PLAZA)	2-955-045	TERCERA	COSTALES VEINTIMILLA NELLY	juancho- 246@hotmail.com
117	RESTAURANTE	CHIFA JOYSING	AV. UNIDAD NACIONAL 29-23 Y CARABBO	2-961-285	TERCERA	LIU DEQIANG	
118	RESTAURANTE	CITTADINO	ESPEJO 19-23 Y VILLARROEL	2-968-228	CUARTA	PEDRO JAVIER GAIBOR URGILÉS	chester_pouser@hotmail.com
119	RESTAURANTE	POLLO PICO LOCO	OLMEDO 28-09 Y ROCAFUERTE	2-952-415 / 081562329	TERCERA	BUÑAY ALDÁS FERNANDO	
120	RESTAURANTE	MARISQUERÍA CONTINENTAL	OLMEDO 25-29 Y GARCÍA MORENO	2-954-983	TERCERA	ORELLANA MOLINA FERNANDO	
121	RESTAURANTE	D'BAGGIO	AV. DANIEL LEÓN BORJA 33-24 Y AV. MIGUEL ÁNGEL LEÓN	0984669634 2961- 832	TERCERA	FLORES CÓNDOR JORGE	george-di- baggio@hotmail.com
122	RESTAURANTE	POLLO EJECUTIVO 1	ESPAÑA 19-11 Y VILLARROEL	2965323 0998138965	TERCERA	ALBÁN AVENDAÑO	

						MÓNICA	
123	RESTAURANTE	CHIFA SHENG YUAN	AV. UNIDAD NACIONAL 30-23 Y JUAN MONTALVO.	092949221	TERCERA	WU XIUQING	
124	RESTAURANTE	LA PIZZERÍA DE PAOLO	LAVALLE 22-36 Y PRIMERA CONSTITUYENTE	2-941-859	TERCERA	SUSANA TORRES MATOVELLE	susysoltorres@hotmail.com
125	RESTAURANTE	LA VASIJA	ARGENTINOS 25-21 Y ESPAÑA	2-941182 0999033354	CUARTA	MONTOYA U MARTHA CECILIA	marthamontoya248@yahoo.es
126	RESTAURANTE	POLLO BROSTER EL DORADO	CARABOBO 19-38 Y VILLARROEL	099501416	CUARTA	JUANA URQUIZO RAMOS	
127	RESTAURANTE	CARNES LATINAS	COLOMBIA 26-16 Y GARCÍA MORENO	2-964789	CUARTA	TOAQUIZA CRIOLLO MÓNICA JAQUELINE	
128	RESTAURANTE	GAVIOTA	LARREA 18-40 Y VILLARROEL	2-965-581 0992909422	TERCERA	HEREDIA RIVERA CÉSAR	cesarherediar@hotmail.com
129	RESTAURANTE	DON GATITO	ESPAÑA 25-45 Y ARGENTINOS	2-940509	TERCERA	VELASTEGUI ALVARADO BLANCO OLIVIA	
130	RESTAURANTE	EL CAMPANARIO DE RIO	5 DE JUNIO 22-39 Y 10 DE AGOSTO	2-968290	CUARTA	ZAVALA SECAIRA RAMONA TATIANA	
131	RESTAURANTE	MARISQUERÍA MATIUS	JUNÍN 30-29 Y JUAN MONTALVO	2-953990 0990506822	CUARTA	SALTOS GUADALUPE NORMA XIMENA	
132	SALA DE RECEPCIONES	ECLIPSE	ALVARADO 20-49 Y GUAYAQUIL	2-961-066 0984470968	SEGUNDA	ZEAL MARROQUÍN ALICIA VIOLETA	
133	SALA DE RECEPCIONES	CAELUS	COLÓN 24-24 Y VELOZ	2951-194	SEGUNDA	ORTIZ MANTILLA ENA	enitaortizm@hotmail.com
134	TRANSPORTE TURISTICO	INTERANGELES TOURS CIA LTDA	OLMEDO 28-57 Y CARABOBO	2-940568	TERCERA	ÁNGEL BUÑAY GUARACA	contratos@interangelestours.com

Fuente. Catastro Prestadores de Servicios Turísticos de la Dirección de Gestión de Turismo del GADM-R , 2015.

Realizado por: Fernando Yambay

Anexo I. Deterioro de bienes patrimoniales inmuebles observados en el centro histórico de Riobamba

